الجمهوريـــــــــة الجزائريـــــــــة الديمقراطيـــــــــة الشعبيـــــــة
وزارة التعليـــــــــم العالـــــــــي و البحـــــــث العلمـــــي
جامعـــــــــة بومـــــــــــرداس

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية
و علوم التسيير

قســـم علـــوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر
تخصص:إدارة أعمال مؤسسات

الموضـــــــــــوع

واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الأقتصادية
دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP) – بالمنطقة الصناعية الرغاية-

من إعداد الطالبتين :
- فوكة مدينة
- ماموني مريم

تحت إشراف الأستاذ :
الدكتور: خليفي رزقي

دفعة جوان 2017
السنة الجامعية 2016-2017

شكر و تقدير

نحمد الله تعالى على عونه و توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل من غير حول منا و لا قوة فهو الذي له الفضل أولا و أخيرا.

ثم لا يسعنا و نحن في هذا لمقام إلا أن نتقدم بأخلص كلمات الشكر و العرفان و بأصدق معاني التقدير و الاحترام إلى الأستاذ المشرف الدكتور: "خليفي رزقي" ونشكره على تفضله بالإشراف على هذا البحث و على كل ما قدمه لنا من توجيهات قيمة و سديدة، و على ما بذله من جهد في سبيل إخراج هذه المذكرة بشكلها الحالي.

كما نتقدم بكل معاني الشكر و فائق امتناننا و احترامنا للمؤطر "شوقي علال" الذي غمرنا بالمجهودات القيمة خلال فترة التربص و ما بذله معنا من وقت و إلى كل موظفي المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى.

كما نتقدم بالشكر للسادة أعضاء لجنة المناقشة بالشكر الجزيل على تشريفهم لنا بتقييمهم و مناقشتهم للمذكرة.

و أخيرا نود أن نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في انجاز هذه المذكرة.

مريم و مدينة

الإهداء

الإهداء الأبدي لمجهودي، إلى من سخرا ليكونا سببا في وجودي أبي و أمي نور عيوني.

إلى سندي في دنياي أخوايا العزيزين و زوجاتيهما الكريمتين و اللؤلؤة "ريتاج" و صغيري "تاج الدين

إلى وهج طموحي أختي الغالية و ابنيها (عبد الرحمان و بشرى). ، و أخص بالذكر الوافر زوجها (كمال) الذي كان الأخ الأكبر بكل معاني الأخوة دعمي الدائم و الفاعل في مساري العلمي.

إلى عائلتي العميقة فردا فردا و أخص بالذكر أمي الثانية الزهرة و ابنتها مهدية.

إلى نصفي الثاني و من قاسمني هذا العمل مريم و عائلتها.

إلى كل الأصدقاء و الأحبة الكرام كل بإسمه.

إلى كل هؤلاء أهدي مجهود هذه المذكرة و أسأل الله التوفيق و أن يجعلها بابا لمستقبل واعد و متألق.

مدينة

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى من كلله الله بالهبة و الوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار...أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار و ستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد..والدي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة..إلى معنى الحنان و التفاني..إلى بسمة الحياة و سر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة.

إلى من تطلع لنجاحي بنظرات الأمل، في نهاية مشواري أريد أن أشكرك على مواقفك النبيلة أخي أمين.

إلى من بها أكبر و عليها أعتمد..إلى شمعة منقذة تنير ظلمة حياتي..إلى من بوجودها أكتسب قوة و محبة لا حدود لها..إلى من عرفت معها معنى الحياة أختي ياسمين.

إلى كل أقربائي، من ساندوني بدعواتهم..خالاتي، عمتي و عمي.. و جميع الأهل.

إلى توأم روحي و رفيقة دربي..إلى صاحبة القلب الطيب و النوايا الصادقة، إلى من رافقتني منذ أن حملنا حقائب صغيرة و معك سرت الدرب خطوة بخطوة و ما تزال ترافقني إلى حد الآن أختي مدينة و عائلتها الكريمة.

إلى أصدقائي و صديقاتي الذين لم تلدهم أمي..إلى من تحلو بالإيخاء و تميزوا بالوفاء و العطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت، و برفقتهم في دروب الحياة الحلوة و الحزينة سرت إلى من كانو معي على طريق النجاح و الخير إلى من عرفت كيف أجدهم و علموني أن لا أضيعهم إليكم جميعكم أحبائي.

إلى من أطلق عليهم "إن المعلم يستحق التبجيل" كل أساتذتنا الأفاضل.

مريم

الفهرس

الفهرس

شكر و تقدير

إهداء

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

مقدمة ..... أ - ز

الفصل الأول : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية

تمهيد 2

المبحث الأول : ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.....3

المطلب الأول : مفاهيم أساسية في المؤسسة الاقتصادية.....3

المطلب الثاني : الجذور التاريخية لمصطلح المسؤولية الاجتماعية 6

المطلب الثالث : مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة..... 9

المطلب الرابع : أهم النظريات المفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية 13

المطلب الخامس : أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات 18

المبحث الثاني : **مفاهيم أساسية في المسؤولية الاجتماعية**.....20

المطلب الأول : أبعاد المسؤولية الاجتماعية ...20.....

المطلب الثاني : مبادئ المسؤولية الاجتماعية 24

المطلب الثالث : عناصر و معايير المسؤولية الاجتماعية 26

المطلب الرابع : مجالات المسؤولية الاجتماعية 29

المطلب الخامس : دوافع تبني المسؤولية الاجتماعية 32

المبحث الثالث : ممارسات المسؤولية الاجتماعية 35

المطلب الأول : فوائد المسؤولية الاجتماعية 35

المطلب الثاني : مساهمات الأمم المتحدة 39

المطلب الثالث : تنفيذ المسؤولية الاجتماعية 41

المطلب الرابع : أهمية دمج المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال 42

خلاصة الفصل 45

الفصل الثاني : دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)

تمهيد 47

المبحث الأول : تقديم عام للمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية .....

48

المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى 48

المطلب الثاني : أهم إنجازات المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى 50

المطلب الثالث : دراسة الهيكل التنظيمي العام و الخاص للمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى 52-53

المبحث الثاني : منهجية تصميم الدراسة الميدانية 56

المطلب الأول : وصف مجتمع و عينة الدراسة 57

المطلب الثاني : أساليب جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية..... 58

المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات 59

المبحث الثالث : تحليل البيانات واختيار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها 61

المطلب الأول : وصف خصائص عينة البحث 61

المطلب الثاني : تحليل وتفسير نتائج استمارة الاستبانة 61

المطلب الثالث : حوصلة حول نتائج الدراسة 84

خلاصة الفصل 87
الخاتمة 89

المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الحجج المؤيدة والمعارضة للمسؤولية الاجتماعية	12
02	أصحاب المصالح في المؤسسة وأهدافهم	17
03	عناصر المسؤولية الاجتماعية	26
04	الوحدات المتفرعة عن المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)	49
05	معامل الثبات الكلي (ألفا كرونباخ)	60
06	معامل صدق التباين	60
07	معامل مقياس ليكارت	60
08	الاستجابة الكلية على الاستبانة	61
09	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	62
10	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية	63
11	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية	65
12	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالبعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية	67

13	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين/المالكين	68
14	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	69
15	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي	70
16	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والموارد الطبيعية	72
17	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	74
18	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه الحكومة	75
19	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المنافسين	76
20	إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه جماعات الضغط	77
21	المشاكل التي تعيق تحقيق المسؤولية الاجتماعية	79
22	ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب متوسط الأوزان	84
23	ترتيب عناصر المسؤولية الاجتماعية حسب متوسط الأوزان	85
24	مشاكل تعيق تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى	86

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	أصحاب المصلحة الأساسيون	15
2	أصحاب المصلحة الثانويون	16
3	هرم Carroll لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	24
04	الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)	52
05	الهيكل التنظيمي الخاص بالموارد البشرية للمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)	52
06	الهيكل التنظيمي الخاص بالموارد البشرية للمؤسسة العمومية للأشغال البترولية الكبرى (DGRH)	53
07	ترتيب الأبعاد حسب متوسط الأوزان	84
08	ترتيب عناصر المسؤولية الاجتماعية حسب متوسط الاوزان	86

المقدمة

مقدمــة:

1- تمهيد:

لقد أصبحت الحكومات تفرض قوانين وقواعد في عالم الأعمال ما يجبر المؤسسات على العمل في ظل هذه الالتزامات المفروضة،خاصة ما يمس الجانب الاجتماعي والأخلاقي، وهذا ما يفسر الحد من الآثار السلبية الناتجة عن نشاطات المؤسسات الاقتصادية من جهة و يحفز هذه المؤسسات على المساهمة في الاستثمارات الاجتماعية من جهة أخرى في إطار ما يعرف " **بالمسؤولية الاجتماعية** " والتي فرضت نفسها في مجال المعاملات الاقتصادية فأصبحت اهتمام العديد من المفكرين والكتاب.

ما جعل الكثير منهم يبدي رأيه بين معارض و مؤيد لها،فمنهم من يرى أن المسؤولية تجاه المجتمع يجب أن تكون إجبارية بحكم القانون،ومنهم من يؤكد أنها طوعية لكل مؤسسة حق اختيار تبنيها من عدمه.

يعتبر الاستثمار في مجال الصناعات البترولية من بين أهم المشاريع الاقتصادية نظرا لما يخلفه هذا الاستثمار من فوائد وأرباح تعود بالنفع على المؤسسات البترولية،إلا أن هذا الاستثمار ينتج أثار خارجية مضر بالبيئة والمجتمع من خلال العمليات الإنتاجية فتوجه المؤسسات نحو جني الأرباح وزيادة المداخيل دون الاهتمام بالجوانب البيئية والاجتماعية خلق تضارب الآراء في المجال العلمي والاقتصادي ،فمع كل هذا الجدل الواسع وظهور العولمة والاقتصاد الحر والتطور التكنولوجي السريع والانتشار الكبير للتلوث وزيادة الفوارق الاجتماعية في المجتمع فإن الحاجة أصبحت ماسة لكي يتحمل كل مسؤول عن مؤسسة بترولية أوغيرها من المؤسسات مسؤولياته تجاه البيئة والمجتمع من أجل النهوض بالمجتمعات نحو التطور وتحقيق المساواة.

وبناءا عليه سنحاول من خلال هذه البحث التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية مع اقتصار ذلك على المؤسسة الاقتصادية.

2- إشكالية البحث:

إن اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالجوانب الاجتماعية يتعدى مسؤوليتها الاقتصادية ليشمل بيئتها التي تعيش فيها،الأطراف المتعاملة معها من موردين،عاملين،عملاء،

منافسين....الخ والمجتمع بصفة عامة،كما أنه أصبح هناك تبني للمسؤولية الاجتماعية والذي يعكس الممارسات والمساهمات التي قامت بها المؤسسات في سبيل خدمة المجتمع كافة، ومن شأن هذا الاهتمام تطوير وتنمية المجتمع الذي يعتبر مصدر مدخلاتها ومخرجتها.فبعد أن كان الاهتمام مركزا على كون مسؤولية المؤسسة تتمحور حول إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع ومن خلالها تحقق المؤسسة عوائد مجزية للمالكين،اتسعت هذه النظرة الضيقة لتذهب إلى أبعد من ذلك وتؤكد على أن مسؤولية المؤسسة تشمل مختلف الممارسات الاجتماعية التي تقوم اتجاه مجتمعها بصفة عامة،وعليه يمكن صياغة الإشكالية التالية:

ما واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)؟

و ضمن هذه الاشكالية تندرج الأسئلة الفرعية التالية:

3- الأسئلة الفرعية:

- ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية،وعلى ما يرتكز اطارها النظري؟
- هل حقيقة هناك مبادرات وممارسات لتبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى،وماهي مشاكل تطبيقها إن وجدت؟

4- فرضيات البحث:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية مصطلح هام ومفهوم اقتصادي، كما أن تبني هذا المفهوم في المؤسسة الاقتصادية له أهمية فائقة،فهو يجمع بين تحقيق مصلحة المؤسسة الاقتصادية دون إهمال الدور الاجتماعي وتجنب كل ما من شأنه أن يؤثر عليها أواستغلالها بشكل غير مرغوب فيه، وللإجابة عن التساؤلات وضعنا الفرضيات التالية:

الفرضية الاولى:

- المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة الاقتصادية اتجاه المجتمع.

الفرضية الثانية :

- يوجد تبني للمسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى(ENGTP)

5- مبررات اختيار الموضوع:

- تناسب طبيعة التخصص مع موضوع الدراسة.
- تزايد الاهتمام بالأبحاث والدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية،واقع تبنيها مدى تطبيقها في المؤسسة الاقتصادية.
- الميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع للشعور بقيمته وأهميته.

6- أهداف البحث:

تمثلت أهداف الدراسة فيما يلي:

- تقديم دليل علمي للباحثين والطلبة يعرض تفاصيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية .
- معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم المسؤولية الاجتماعية و مدى ممارستها.
- التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP) ومدى الالتزام بها.

التوصل إلى توصيات مفيدة التي تساهم في حث المؤسسات على تبني المسؤولية الاجتماعية و دمجها في مختلف المجالات،اتجاه مختلف الفئات المستفيدة.

- إبراز أهمية تبني هذه الأخيرة من طرف المؤسسة الاقتصادية و أثرها على أداءها المؤسساتي عامة.

7- أهمية البحث:

أما أهمية البحث فتكمن في كونه:

- يعالج أحد المواضيع الراهنة إذ يهتم بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.
- من خلاله يمكن التعرف على أهم المؤشرات التي على أساسها يمكن تقييم المسؤولية الاجتماعية.

- كما أنه يركز على الاهتمامات الاجتماعية التي تعد من المعايير المهمة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.

8- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.
- **الحدود المكانية:** بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى بالمنطقة الصناعية – الرغاية –، حديدا بدائرة تسيير الموارد البشرية (DGRH).
- **الحدود الزمنية:** تم إنجاز البحث خلال السنة الجامعية 2017/2016 وتمثلت في الفترة الممتدة من 2017/02/01 إلى 2017/05/02 حيث تم خلال هذه الفترة جمع مختلف المعطيات.

9- منهج البحث والأدوات المستخدمة :

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ولغرض الإلمام بمختلف جوانب الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري من البحث،أما في الجانب التطبيقي الذي يتم فيه اسقاط الجانب النظري فقد تم اتباع المنهج التحليلي اعتمادا على دراسة حالة.أما الأدوات المستخدمة فتتمثل في برنامج معالج الجداول (EXCEL 2007) لمعالجة المعطيات التي تكون في شكل جداول ليترجمها إلى رسومات بيانية في دوائر نسبية لتسهيل عملية الملاحظة والتحليل،بالإضافة إلى الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss20) من خلال التحليل الإحصائي الوصفي.

10- الدراسات السابقة:

أ. دراسة (ضيافي نوال 2010)، بعنوان ":المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والموارد البشرية." رسالة ماجستير، جامعة تلمسان 2010/2009

تشير هذه الدراسة إلى ان على المؤسسة الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية خاصة اتجاه مواردها البشرية باعتبارها من أهم مقومات النجاح والارتقاء ،فقد حاولت هذه الدراسة

الربط بين الأداء الاجتماعي للمؤسسة والعمال ومنه تنبع أهمية هذه الدراسة كونها اطـــارا شموليا لمعرفة مدى التزام المؤسسات بهذه المسؤولية وخاصة المؤسســـات الوطنيـــة ذات الطابع الخاص،كما تقوم بتأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله، وكذا عرض عدد مـــن أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وبالأخص التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية مـــن طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها.

ب. دراسة (مقدم وهيبة)، بعنوان "مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية." أطروحة دكتوراه جامعة وهران 2014/2013

تهدف هذه الرسالة إلى دراسة واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية في عينـــة مـــن المؤسسات الاقتصادية الواقعة في بعض ولايات الغرب الجزائري،وذلك في اطار معالجة اشكالية تتمحور حول تقييم مدى ممارســـة المؤسســـة الاقتصـــادية الجزائريـــة لبـــرامج المسؤولية الاجتماعية. حيث تعرض في جانبها النظري مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

أما الجانب التطبيق فيظهر غياب أي فلسفة أو رؤية واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعيـــة في المؤسسات الجزائرية.

ج. دراسة (بوبكر محمد حسن) بعنوان " دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمـــة " مـــذكرة مقدمـــة ضـــمن نيـــل متطلبـــات شـــهادة ماســـتر جامعـــة بســـكرة 2014/2013

حاولت هذه الدراسة الاحاطة بالإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعيـــة مـــن خـــلال تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذى تعمل فيه،و كـــذا تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وصولا إلى تقيم الاداء والتأكيد أن الأداء هو العامـــل الأكثر إسهاما في تحقيق هدف المؤسسة الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرار وذلك بتحقيـــق مؤشرات أداء عالية ، حيث وضح بشيء من التفصيل أهم هذه المؤشرات سواء التقليدية أو الحديثة.

وقد عمد من خلال الدراسة التطبيقية مؤسسة نفطال– باتنة– لتطبيق منهج وأهداف الدراسة التوصل من خلالها إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة اتجاه أصحاب المصالح و أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يساعد على تحسين أداء المنظمة.

دراسة (حمزة بن الزين) المسؤولية البيئية و الاجتماعية للشركات البترولية مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي جامعة ورقلة 2013/2012

هدفت الدراسة إلى بحث مدى إمكانية التزام المؤسسات البترولية بالمسؤولية البيئية والاجتماعية،وتم كعينة لتطبيق هذه الدراسة،اختيارالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) كما تم استعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية كالمتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري للوصول إلى نتائج تساعدنا في الحكم على المؤسسة،وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن بأنها التزام على عاتق الشركات إلى تصنيفها كذلك بأنها استجابة طوعية إلا أنها لا تخرج على كونها أعمال خيرية هادفة سواء للعمال أو للمجتمع وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة الى أن المؤسسة محل الدراسة (المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار) لا تطبق أبعاد المسؤولية البيئية والاجتماعية.

وتختلف الدراسة الحالية عن سابقتها من حيث القطاع (القطاع العام)،وكذا الجوانب التي تم تحليلها و كذا الفترة الزمنية (2017/2016) و المكانية (الجزائر وسط)،وفي أن الدراسة الحالية تناولت المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المدراء بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى – بالرغاية- (ENGTP) لذلك جاءت مكملة للنقص في بعض الدراسات السابقةو يظهر هذا من خلال :

- الجانب التطبيقي والذي تم اسقاطه على المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى– بالرغاية- (ENGTP).
- أخذ وجهة نظرالمدراء للمؤسسة محل الدراسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية،ومدى إدراكهم وقناعتهم بضرورة تواجدها.
- حقيقة ومكانة المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية بناءا على:

(أبعادها،عناصرها وممارساتها ومشاكل تبنيها)

11- صعوبات البحث:

أثناء إعدادنا لهذا البحث تعرضنا لبعض الصعوبات تمثلت في صعوبة إجراء الدراسة التطبيقية للبحث لعدم وجود مختصين في مجال المسؤولية الاجتماعية و البيئية داخل المؤسسة،الذي قد يساعد وجودهم على انجاز البحث من خلال إجراء مقابلات لفهم واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة،هذا ما أدى بنا الى اللجوء لطرح استبانة كأداة مساعدة لحل الإشكالية المطروحة.

12- هيكل البحث:

للإجابة على الإشكالية و كذا الأسئلة الفرعية،تم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين كمايلي: تناولنا في الفصل الأول **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية** وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث،يتعلق الأول بماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية،أما المبحث الثاني خصص لمفاهيم أساسية في المسؤولية الاجتماعية،بينما المبحث الثالث فاهتم بممارسات المسؤولية الاجتماعية.

فيما يخص الفصل الثاني تم إسقاط الدراسة النظرية على **واقع المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP) بالمنطقة الصناعية-الرغاية-**،حيث تم تقديم وصف لمجتمع وعينة الدراسة،بالإضافة إلى البرامج والأدوات المستخدمة في حل الإشكالية الموضوعة،وذلك من خلال أداتي المقابلة والاستبانة للوقوف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول:
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية

تمهيد:

تعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المؤسسات،حيث أن دورها لا يقتصر فقط على الخدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الارباح بل يتعدى ذلك،ويجب عليها إضافة إلى تحقيق مصالحها الذاتية أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل به، فالمؤسسات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقاءها.

وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق بشكل مفصل إلى كل الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية،وذلك من خلال ثلاث مباحث أساسية:

المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية في المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثالث: ممارسات المسؤولية الاجتماعية

المبحث الأول : ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

تختلف المفاهيم حول المؤسسة باختلاف وجهات النظر حيث يعتبرها البعض مكسب لأرباح وقد يعتبرها البعض الآخر مكسبا للرزق،وقد ترى لبعض الأطراف كمصدر لازدياد ثروة الأمم. ومن خلال هذا المنظور تتحدد الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة.

المطلب الأول : مفاهيم أساسية في المؤسسة الاقتصادية

يمكن إعطاء تعار يف مختلفة للمؤسسة ولكن أهمها يكمن في تلك التي تعتبرها تنظيما يجمع بين وسائل الإنتاج والإنسان.

أولا: تعاريف عن المؤسسة

- "المؤسسة عبارة عن تجمع إنساني متدرج تستعمل وسائل فكرية، مادية ومالية لاستخراجه ، تحويل، نقل وتوزيع السلع أو الخدمات طبقا لأهداف محددة من طرف المديرية بالاعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة".[1]
- "المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما،والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى من تكلفته".[2]
- "المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما،والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته".[3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل للمؤسسة يتمثل في أنها" **ذلك التنظيم الذي يجمع بين الوسائل المالية والمادية والبشرية بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة."**

---

[1] درحمون هلال، **"المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير و مساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية"**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر ، 2005، ص13.

[2] ناصر دادي عدون، **" اقتصاد المؤسسة "**،دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص10.

[3] محمد أكرم العدلوني، **" العمل المؤسسي "**،دار ابن حزم، لبنان، 2002، ص14.

ثانيا: خصائص المؤسسة الاقتصادية:

ومن خلال سرد التعاريف السابقة للمؤسسة،يمكن استخلاص الصفات أوالخصائص التالية التي تتصف بها المؤسسة الاقتصادية:[1]

- للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسؤولياتها.
- القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.
- أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها تمويل كاف وظروف سياسية مواتية وعمالة كافية، وقادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة.
- التحديد الواضح للأهداف والسياسة والبرامج وأساليب العمل فكل مؤسسة تضع أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها،أهداف كمية وعية بالنسبة للإنتاج، تحقيق رقم معين...
- ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها، ويكون ذلك إما عن طريق الاعتمادات، وإماعن طريق الإيرادات الكلية،أوعن طريق القروض،أوالجمع بين هذه العناصر كلها أو بعضها حسب الظروف.
- لابد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لهذه البيئة فالمؤسسة لا توجد منعزلة فإذا كانت ظروف البيئة مواتية فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف،أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة وتفسد أهدافها.
- المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي،بالإضافة إلى مساهمتها في انتاج ونمو الدخل الوطني،فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد.
- يجب أن يشمل إصلاح مؤسسة بالضرورة فكرة زوال المؤسسة،إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاءلت كفاءتها...

[1] عمر صخري ، "**اقتصاد المؤسسة** " ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثانية ، 1993، ص ص ،25-26.

ثالثا: أهداف المؤسسة الاقتصادية:

تختلف أهداف المؤسسات حسب طبيعة النشاط الذي تقوم بـــه ، و حســـب توجهـــات أصحابها وبالرغم من صعوبة حصرها،إلا أن أغلبية المؤسسات تســـعى أساســـا لتحقيـــق الأهداف الآتية:[1]

1. **أهداف اقتصادية :** وتتمثل في الربح، الاستجابة لرغبات المستهلكين وعقلنة الإنتاج.
2. **أهداف اجتماعية :** تتعلق بضمان مستوى مقبول من الأجور تحســـين مســـتوى معيشـــة العمال إقامة أنماط استهلاكية معينة،الدعوة إلى تنظيم وتماسك العمـــال،توفير تأمينـــات ومرافق عامة.
3. **أهداف ثقافية ورياضية :** كتوفير وسائل ترفيهية وثقافية ، تدريب العمـــال المبتـــدئين، رسكلة القدامى وتخصيص أوقات للرياضة.
4. **أهداف تكنولوجية :** كإنشاء هيئة للبحث والتطوير،استعمال وسائل إعلامية حديثة لـــربح الوقت وتقليص التكلفة،والحصول على معلومات دقيقة وموثوقة.

كما يمكن النظر إلى المؤسسة كمتعامل اقتصادي، تربطه التزام ات داخليـــة وخارجيـــة اتجاه خمس ممثلي مجموعات يتم تحديد من خلالها كل من:[2]

- **الملاك :** لا يقتصر هدف الملاك في تعظيم الربح بل يمتد ليشـــمل أهـــداف تتعلـــق بالمحيط و خدمة الصالح العام وتحسين الظروف المعيشية للعمال.
- **الزبائن :** من بين المجموعات التي تهتم بها المؤسسة هي الزبائن حيث يتم من خلالهم تحديد قيمة الإنتاج على أساس سعر البيع الذي يقبلونه أويرفضونه، وتتحـــدد أهـــداف المؤسسة تجاه الزبائن عن طريق العوامل الآتية :النشاط السعر،النوعية،آجال التسليم، وخدمات ما بعد البيع.
- **السلطات العمومية :** ويتعلق الأمر هنا ببعض الالتزامات التي يجب أن تخضـــع لهـــا المؤسسة،وتجعل تحقيق أهدافها مرهون بتطبيق هذه الالتزام ات منها الإطار القانوني

[1] ناصر دادي عدون،**مرجع سبق ذكره**،ص10.

[2] LASARY, **" comptabilité analytique "**, Imprimere Es- Salem, Alger , 2001, p p14-15.

الذي يحكم المؤسسة سواء تعلق الأمر بالقوانين الوطنية أو الدولية،احترام حقوق العمال وهذا طبقا لما جاءت به بعض المدارس التنظيمية التي تلت المدرسة الكلاسيكية،والامتثال إلى بعض الضغوطات التي تنادي بها مجموعات المحيط خاصة بالنسبة للمؤسسات التي تنتج مواد كيماوية أو مواد سامة.

- **العمال :** إن مستقبل المؤسسة و بلوغ أهدافها مرهون بمهارات عمالها،فالعامل الذي يكتسب خبرة طوال السنوات التي قضاها في المؤسسة لا يمكن استبداله بسهولة، خاصة في تلك التي تتمتع بتقنيات عالية في عملية الإنتاج،أو بصفة خاصة تلك التي تعتمد على فكر وذكاء العمال. فمعرفة العمال تكون ما يسمى برأسمال المعرفة الذي يصعب حقيقة تقييمه كباقي عناصر أصول المؤسسة،ولا يمكن الإحساس بفعاليته إلا بفقدانه.والتصرف إيجابي تجاه العمال يؤدي إلى تخفيض التكاليف،احترام أجال التسليم،وتحسين النوعية،وذلك بجعل العامل يحس بأنه جزء لا يتجزأ من هذه المؤسسة.
- **الموردون :** يشكل الموردون المصدر الخارجي لموارد المؤسسة،(سواء كانت موارد مادية،مالية،أوبشري). فالموارد المادية تتمثل في الاستثمارات والسلع التي يمكن للمؤسسة أن تحصل عليها دون أن تدفع ثمنها فورا،بالتالي يمكن لها استغلالها والحصول على عوائد تسمح بتسديد ثمنها وتحقيق ربح للمؤسسة.أما الموارد المالية فتتمثل في القروض المتوسطة وقصيرة الأجل التي يمكن للمؤسسة الحصول عليها؛وأما بخصوص الموارد البشرية فالمقصود هنا المقاولة من الباطن التي تمكن المؤسسة من رفع رقم أعمالها و بالتالي من أرباحها.

المطلب الثاني : الجذور التاريخية لمصطلح المسؤولية الاجتماعية

مرّ التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية عبر سبع حقب وسبب هذا التطور يعود إلى عوامل اقتصادية كظهور الثورة الصناعية وما صاحبها،وعوامل اجتماعية كزيادة وعي

أفراد المجتمع وظهور جماعات الضغط المتمثلة في الجمعيات والمؤسسات العالمية المؤيدة والداعمة لفكرة المسؤولية الاجتماعية،وهذه المراحل هي كالتالي: [1]

1.مرحلة الثورة الصناعية:

تميزت هذه الفترة في بدايتها بالاستغلال المفرط لجهود العاملين وضعف الوعي الاجتماعي والبيئي لدى الملاك،وبدافع رغبة أصحاب المؤسسات زيادة الطاقة الإنتاجية وزيادة المداخيل بدأت تتغير وجهاتهم نحو العمال من معاملتهم كآلة إنتاجية إلى معاملتهم لعمال لهم حقوق وعليهم واجبات في المؤسسة من خلال الاهتمام بعنصر الحوافز المادية كزيادة الأجور.

2.مرحلة تضخم حجم المؤسسات :

تميزت هذه المرحلة بالتخصص في العمل لدى العمال وبتطور وزيادة حجم المؤسسات الساعية دائما نحو الربح وزيادة المداخيل دون مراعاتهم لمسؤولياتهما تجاه المجتمع المحيط،أي أن خلال هذه الفترة تم إهمال عنصر المسؤولية الاجتماعية.

3.مرحلة تأثير أفكار الاشتراكية:

ظهرت خلال هذه الفترة بوادر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال مطالبة العمال في حقهم في التقاعد والضمان الاجتماعي وكذلك عنصر حوادث العمل والاستقرار الوظيفي،وكان هذا كله بسبب أفكار المذهب الاشتراكي بقيادة المفكر كارل ماركس الذي يناهض بشدة المؤسسات الخاصة واستغلالها للعمال واهتمامه الدائم بتوفير سبل الراحة للعمال وإعطائهم حقوقهم الكاملة.

4.مرحلة الكساد الاقتصادي وظهور النظرية الكينزية: [2]

بسبب الأزمة الاقتصادية سنة 1929 والتيار المؤسسات الصناعية وما نتج عنها من تسريح العمال وظهور البطالة في صفوف أفراد المجتمع وظهور النظرية الكينزية الداعمة إلى تدخل الدولة في الاقتصاد في حدود معقولة من أجل إعادة التوازن الاقتصادي،ونشر

[1] حمزة بن الزين، **المسؤولية البيئية والاجتماعية للشركات البترولية** ، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الابار **(ENSP)**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصاديةوعلوم التسيير والعلوم التجارية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2013/06/10، ص 13.

[2] نفس المرجع السابق،ص14.

أفكار الاشتراكية بين أفراد المجتمع،كان هذا كله نقطة التحول نحو مبادئ وعناصر المسؤولية الاجتماعية.

5.مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية التوسع الصناعي الكبير:

ظهر في هذه المرحلة عنصر النقابات وما يدعو إليه من حقوق العاملين والقوانين التي تحمي حقوقهم والمشاركة في مجلس إدارة الشركة ،كما تعزز وتجدر فكر الاشتراكية في هذه المرحلة، وظهور جمعيات حماية المستهلك في الدول الغربية،مما أدى بالمؤسسات إلى الاهتمام بالعمال من خلال وضع حد أدنى للأجور ونظم التأمين الاجتماعي والصحي للعمال،والاهتمام بعنصر حوادث العمل،وهذا ما يجسد النقلة النوعية التي حدثت في فكرت المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات من خلال التوجه من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي.

6.مرحلة ظهور جماعات الضغط:

أدى ظهور جماعات الضغط والمتمثلة في الجمعيات والمؤسسات الدولية والمحلية إلـــى تجسيد ودعم وحماية فلسفة المسؤولية الاجتماعية من خلال ضـــغطها علـــى المؤسســـات الصناعية بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة عن طريق القوانين والتشريعات الحكومية.

7.مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية:

تتميز هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد من ظهور الاقتصاد الحر والعولمة وعنصر الخوصصة وانتشار والتطور التكنولوجي الرقمي الكبير، وانتشار كذلك نظام المعلومات وشبكة الانترنت،وظهورالمنافسة بين المؤسسات أدى هذا بالمؤسسات بدمج عنصر المسؤولية الاجتماعية ضمن إستراتجياتها و أهدافها نظرا لما يلعبه هذا العنصر(المسؤولية الاجتماعية) من دور في تحقيق المؤسسات لمكاسب اقتصادية واجتماعية. [1]

[1] حمزة بن الزين،**مرجع سبق ذكره**،ص 14.

المطلب الثالث: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

أولا: تعريف المسؤولية الاجتماعية:

تعددت التعاريف لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من قبل الباحثين والمؤسسات الدولية وغيرها وتتلخص ابرزها فيما يلي:

1. **عرف بيتر دراكر (Peter Drucker)** المسؤولية الاجتماعية بأنها :[1] "التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه" وقد شكل هذا التعريف حجر الزاوية للدراسات اللاحقة وفتح الباب واسعاً لدراسة هذا الموضوع باتجاهات مختلفة".
2. عرّف كل من **(طاهر الغالبي)** و **(صالح العامري)** المسؤولية الاجتماعية على أنّها: "التزام واجب من جانب منظمات الأعمال تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة،أخذة بعين الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح ومجسدة اياها بصورة يغلب عليها طابع الاهتمام بالعاملين والبيئة،شرط أن يكون هذا التوجه متجاوزا الالتزامات المنصوص عليها قانونا ".[2]
3. **المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة:**قد عرّف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنها: "الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل".ويرى كذلك أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسر ها فضلاً عن المجتمعات المحلية والمجتمع عامة.[3]

---

[1] بن مسعود نصر الدين،كنوش محمد،مداخلة بعنوان: "**واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية"**، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية 14-15 فيفري 2012، جامعة بشار كلية العلوم الاقتصاديةوالتجارية وعلوم التسيير، ص03.

[2] كحلي لامية، "**أخلاقيات التسويق و تأثيرها على سلوك المستهلك النهائي"**، دراسة حالة مستهلكي المنتوجات الغذائية الوطنية لولاية بومرداس ،كلية العلوم الاقتصاديةو التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس،2016/2015، ص63.

[3] رسلان خضور ، **التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سوريا**، ندوة الثلاثاء الاقتصادي الرابعة والعشرون،(دمشق)، 2011/04/26، ص 06.

4. **وعرف البنك الدولي** مفهوم المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على أنها : "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.[1]

ثانيا: المصطلحات ذات صلة بالمسؤولية الاجتماعية

ومن المصطلحات ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية ما يلي:

1. **أخلاقيات العمل:** مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة حول ما هو حق وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساسا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضى وبين المقاطعة والعقوبات المادية.من مصادرها الذات،الأسرة،المؤسسات التعليمية والمجتمع. [2]
2. **المساءلة:** التزام بإبراز أن تنفيذ عمل ما،قد تم وفقاً للقواعد والمعايير المتفق عليها. أوالإبلاغ بشفافية ودقة عن الأداء مقارنة بالأدوار والخطط المفروضة.[3]
3. ومفهوم **مواطنة الشركات:** يعنى كثيرا بمساعدة الدول على خلق بيئات اقتصادية أفضل. فالشركات التي تتنافس على مستوى العالم لا تستطيع العمل في دول تعانى من الفشل وعدم الاستقرار والفساد وانعدام الديمقراطية.والشركات التي تعمل في بيئة تنافسية لا يمكنها العمل في أسواق يشوبها عدم وجود حماية لحقوق الملكية، عدم كفاية الأنظمة القانونية،وتسودها الأنظمة الاقتصادية غير الرسمية،وآليات التنفيذ الضعيفة.وهي بالفعل لا تستطيع البقاء في مجتمعات تعانى من انتهاكات حقوق الإنسان،والمعوقات التنظيمية،

---

[1] نوار محمد عماد الدين أنور،"**المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية**"،دراسة تطبيقة مقدمة لمركز المديرين المصري،مسابقة أبحاث السنوية،2010، ص03.

[2] غربي يسين سي لاخضر ،مداخلة: **مدى التزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال** ،الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم التنمية المستدامة –الواقع والرهات- يومي 14 و 15 نوفمبر 2016 ،جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف،ص09

[3] http://www.dubaichamber.com/ar/ :19:31 تاريخ الاطلاع 2017/04/11 على الساعة .

والقيود على حرية الرأي،وإساءة استخدام العملية الديمقراطية. وحتى تكون الشركة مواطنًا صالحا فإن الأمر لا يتوقف عند المشاركة في الأعمال الخيرية. والمواطنة الصالحة للشركات يمكن أن تحقق الرخاء والازدهار للشركة ،لكنها في الوقت نفسه تسهم في خلق مجتمعات أفضل،وحماية حقوق الإنسان،وتيسير جهود التنمية في الدول.[1]

ويمكن ترجمة المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال قيامها برعاية الأعمال المحلية وفي تقس الوقت تنمية أنشطتها وكيفية تقاسم ثمار الرفاهية والرخاء وأيضا نقل المهارات والتقنيات لأهالي المجتمعات المحلية عن طريق:[2]

- مد قنوات توزيعها وسلاسل إمدادها إلى الأعمال المحلية الصغيرة.
- تبني الممارسات التجارية العادلة ورعاية الصناعات المحلية.
- تقديم التمويل المتناهي الصغر ومرافق الاتصالات إلى المجتمعات المحلية.

وبالنظر إلى التعريفات السابقة يمكن القول بأنه لم يتم تعريف مفهوم **المسؤولية الاجتماعية** بشكل محدد وقاطع يكتسب بموجبه قوة إلزامية قانونية وطنية أو دولية ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية أي أنها تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية. ومن هنا تعددت صور المبادرات والفعاليات حسب طبيعة البيئة المحيطة ونطاق نشاط الشركة وأشكاله. وما تتمتع به كل شركة من قدرة مالية وبشرية،وهذه المسؤولية بطبيعتها ليست جامدة بل لها صفة ديناميكية وواقعية تتصف بالتطور المستمر كي تتواءم بسرعة.[3]

إذن،**المسؤولية الاجتماعية** عبارة عن : "الالتزام و بشكل طوعي يقع على المؤسسة اتجاه المجتمع من أجل تعظيم الآثار الإيجابية وتقليل الآثار السلبية وذلك من خلال مساهمتها بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية، كتحسين معيشة الأفراد،المحافظة على البيئة، مع استمرارها بتحقيق أرباحها".[4]

---

[1] نوار محمد عماد الدين أنور، **مرجع سبق ذكره**، ص 07.
[2] نوار محمد عماد الدين أنور، **مرجع سبق ذكره**، ص 08.
[3] **نفس المرجع السابق**، صفحة نفسها
[4] كحلي لامية، **مرجع سبق ذكره**، ص64.

ثالثا: الحجج المؤيدة والمعارضة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية:

وكما يلي يتم استعراض الحجج التي تدعو لقيام المؤسسة بمسؤولياتها الاجتماعية وما يقابلها من حجج مضادة تدعو إلى تقليصها:

الجدول رقم (01): الحجج المؤيدة و المعارضة للمسؤولية الاجتماعية

الحجج المؤيدة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية	الحجج المعارضة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية
– تعد مجالا "مناسبا " في العلاقة بين المؤسسة والمجتمع وبما يمكنها من البقاء في السوق. – تحقيق حالة الإشباع للحاجات ويعني مساهمتها في تحقيق الربحية الاجتماعية لعموم المجتمع، ودون أن تنحصر بمن يمتلك القسم الأعظم من القوة الشرائية. – تمثل فعلا "أخلاقيا " "واجبا "،وعلى إدارات المؤسسات اعطاء المزيد ومن ثم المزيد من الاهتمام والرعاية الإنسانية والخيرية. – تعمل على تحسين وتطوير صورة المؤسسة أمام المجتمع. – أداؤها الحالي الذي تقوم به حيال المجتمع هو شكل من أشكال الثقافة في المجتمع وما يتطلبه من تنفيذ. – تمثل الحالة الأفضل للمستثمرين، وذلك	– اذا ما أخذت منظمات الأعمال بمهام المسؤولية الاجتماعية وبشكل متزايد، فإنها ستتحول وبوقت قصير إلى شكل لا يختلف عما هو سائد في المؤسسات الحكومية. – لا تمتلك قوة القانون في إلزامية التنفيذ من قبل منظمات الأعمال. أي أنه عمل طوعي ولا يحدد بالقانون. – إذا انفردت المؤسسة بإنفاق المبالغ على تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية ودون المنافسين الآخرين ، فإن ذلك يعني تحملها كلفة إضافية من شأنها أن تنعكس على زيادة أسعار السلع التي تتعامل بها،وبالتالي تنعكس سلبا على موقفها وقوتها التنافسية في السوق. – محدودية الخبرة والمهارة المتاحة لدى منظمات الأعمال في معالجة

عن طريق رفع قيمة الأسهم على الأمد الطويل، لما تحظى به منظمة الأعمال من ثقة لدى المجتمع، وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا. – القانون والتشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة بالمجتمع. ولكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل قانونا "اجتماعيا ". – إن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثيرمن قوتها التأثيرية في المجتمع. – الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك منظمات الأعمال لتعمل في المجتمع و لتتجنب المشكلات وقبل أن تتفاقم ويصعب علاجها.	المشكلات الاجتماعية التي تعترض عملها. – تضعف الأهداف الرئيسية الأخرى لمنظمة الأعمال إذا تم القيام بها،لكونها تستنزف طاقة ليست بالقليلة من جهد المؤسسة. – المسؤولية الاجتماعية تكاليفها عالية، والتي بدورها ستنعكس على المجتمع، وبما يؤدي إلى زيادة في قيم وأسعار السلع المشتراة. – مديرو مؤسسات الأعمال هم ليسوا بالقضاة الذين يمكنهم النطق بالأحكام في تجاوز المشكلات الاجتماعية أينما وجدت،وإنما ذلك من مسؤولية الدولة والجهات التابعة لها. – تعد المسؤولية الاجتماعية مسألة معقدة وصعبة،لأن القرارات المتعلقة بها تكون معمقة.

المصدر: تامر ياسر البكري ، **"التسويق و المسؤولية الاجتماعية"**، دار وائل للنشر ، عمان (الأردن)، ص،ص،ص 51،52،53

المطلب الرابع: أهم النظريات الإدارية المفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

يختلف كتاب الإدارة في تفسير حدود العلاقة التي يجب أن تربط بين منظمة الأعمال والمجتمع. كما تختلف الرؤى الإدارية في حصر نطاق المسؤولية الاجتماعية لهذه المؤسسات.

1.نظرية المساهم (النظرية النيوكلاسيكية) (le modèl shareholder): [1]

تنحصر النظرية النيوكلاسيكية المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المكسب المادي. فالمسؤولية الاجتماعية وفقا للنظرية النيوكلاسيكية هي: " تحقيق أقصى قدر من الأرباح للمساهمين ".فالوظيفة الوحيدة لمنظمات الأعمال هي استخدام مواردها والمشاركة في الأنشطة الرامية إلى زيادة الأرباح. هذا الموقف مؤسس على فكرة أن تعظيم الثروة يعني تحقيق الرفاه العام. وبالتالي تشير نظرية المساهم إلى أنّ منظمات الأعمال مسؤوليات اجتماعية،حتى لو كانت هي المشكلة المطروحة.

ويعتبر الاقتصادي **(Milton Friedman)** وهو المنظر لهذه النظرية، ففي سنة 1970 عبر عن نظرية المسؤولية الاجتماعية من خلال قوله أن منظمات الأعمال لها مسؤولية اجتماعية وحيدة هي توظيف الموارد في النشاطات التي من شأنها زيادة الأرباح. شرط احترام قواعد اللعبة والمتمثلة في المنافسة الحرة والمفتوحة والابتعاد عن الغش والتدليس. فأصبح **(Milton Friedman)** رائد المبدأ النيوكلاسيكي والذي يعتبر الربح هو المقياس الأساسي لكل القيم. "كما انتقد الموجة الجديدة الداعية إلى دمج المسؤولية الاجتماعية في استراتيجيات المؤسسات،مؤكدا أن المسيرين بهذه الطريقة يحطمون أسس المؤسسة الحرة. فهو يرى أن عليهم – أي المسيرين – أن يعظموا قيمة الأرباح للمساهمين فقط".

2.نظرية أصحاب المصلحة (le modèle stakeholder):

يعتبر **(Edward Fiedman)** المنظر البارز لنظرية أصحاب المصلحة. وهو يعرف صاحب المصلحة بأنه "كل فرد أو مجموعة من الأفراد بإمكانهم التأثيرأو التأثر بإنجاز المؤسسة لأهدافها. وتعود أصول نظرية أصحاب المصلحة إلى التيار الفكري (الأعمال /المجتمع) والذي يعتبر أن منظمة الأعمال وقطاع الأعمال يمثلان جزء من المجتمع "[2].

---

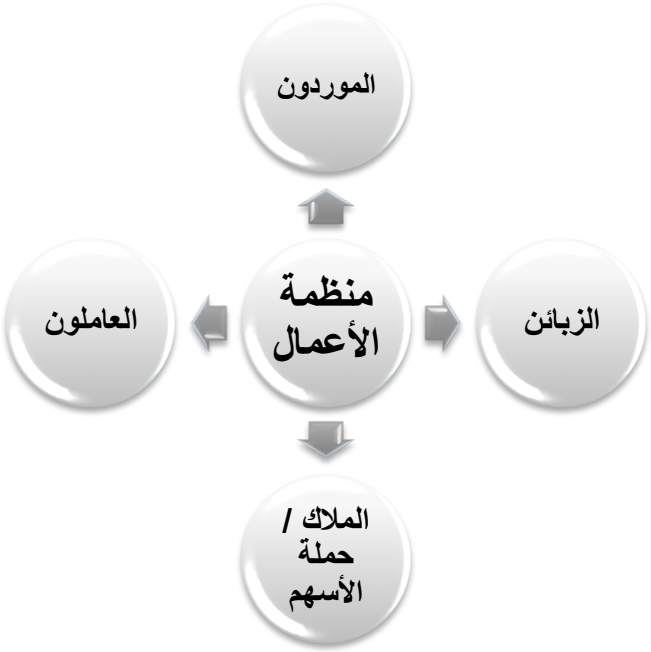
[1] مقدم وهيبة،**مرجع سبق ذكره**، ص75 .

2 **نفس المرجع السابق**، ص 76.

ويعرف أصحاب المصلحة أيضا بأنهم " كل الجماعات أوالأفراد الذين لهم منفعة من نشاط المؤسسة ".

و تقسم هذه النظرية أصحاب المصلحة إلى نوعين،النوع الأول هم أصحاب المصلحة ألأساسيين،وهم الذين يرتبط بقاء المؤسسة بإرضائهم وهم: حملة الأسهم، والمستخدمون،والمستهلكون،والموردون،وهم موضحين من خلال الشكل التالي:

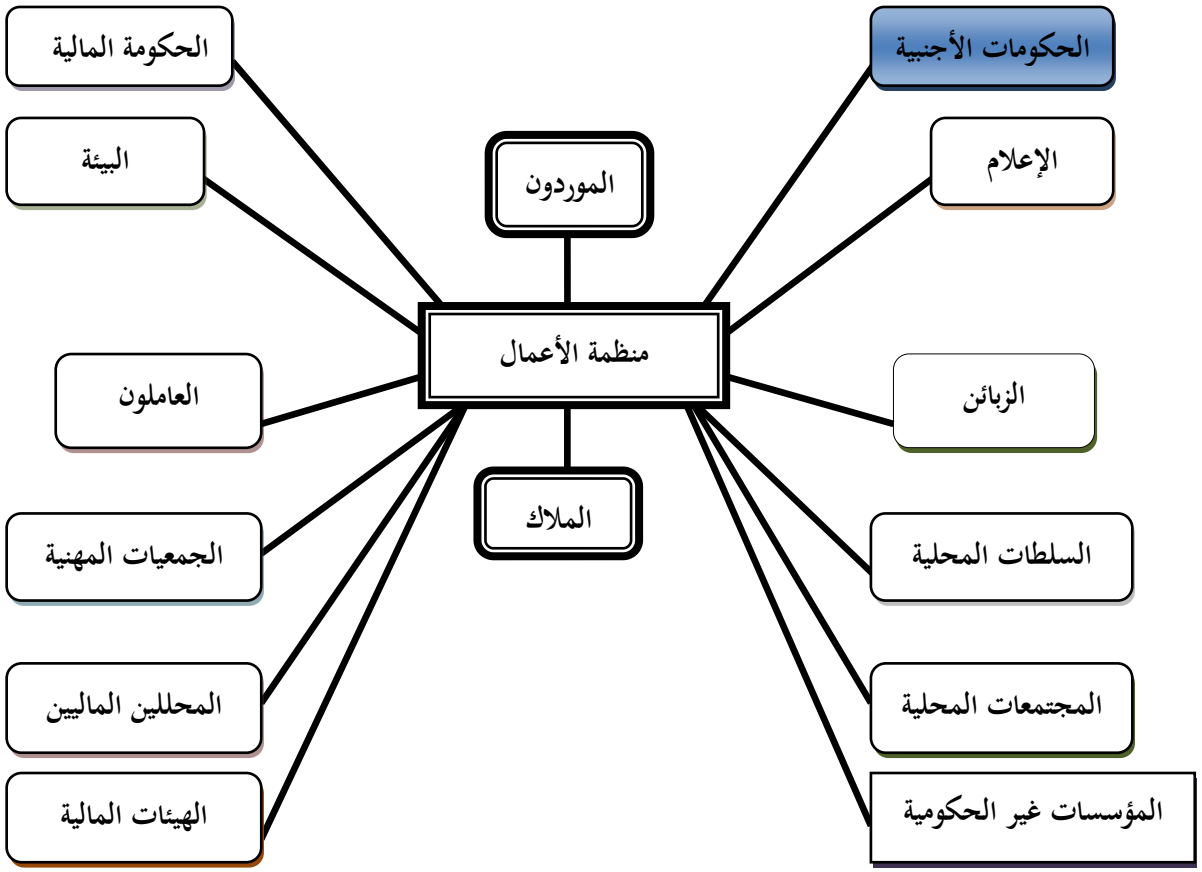
الشكل رقم (01): أصحاب المصلحة الأساسيون



المصدر: مقدم وهيبة،**مرجع سبق ذكره**،ص76.

أما النوع الثاني فهم أصحاب المصلحة غير الاساسيين (الثانويين). ولايؤثرون على استمرار المؤسسة وبقائها،غير أنهم يمارسون تأثيرا عليها أويخضعون لتأثيرها عليهم بشكل غير مباشر،من دون أن يرتبطوا معها من خلال تعاملات أوعلاقات دائمة منتظمة أو رسمية. ويعرض الشكل الموالي مثالا عن أصحاب المصلحة الثانويين:

الشكل رقم (02): أصحاب المصلحة الثانويين



المصدر: مقدم وهيبة، **مرجع سبق ذكره**، ص 77.

3. من نظرية أصحاب المصلحة إلى المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال: [1]

ساهمت نظرية أصحاب المصلحة بشكل بارز في تطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية. حيث "منح مؤسسو نظرية أصحاب المصلحة إطارا نظريا لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية ".

كما اتفقوا على قضيتين رئيسيتين تشكل رؤيتهم للمسؤولية الاجتماعية،"فمن جهة لا يعتبر المساهمون المجموعة الوحيدة التي من أجلها يجب أن تحقق المؤسسة الأرباح، فلا يجب أن يكون الربح هو الهدف الوحيد للمنظمة،ومن جهة أخرى يجب التعامل مع أصحاب المصلحة بحسب ترتيب درجة السلطة لديهم وشرعيتهم وحاجتهم المستعجلة ومتطلباتهم ".

[1] مقدم وهيبة، **مرجع سبق ذكره**، ص78.

وهذا التعامل يكون مبنيا على التصرفات الاجتماعية والأخلاقيـــة المسؤولة،ويوضـــح الشكل الموالي بعض أصحاب المصلحة وتطلعاتهم التي تلتزم المؤسسة المسؤولة اجتماعيا بأدائها:

الجدول رقم (02): أصحاب المصالح في المؤسسة و أهدافهم

صاحب المصلحة	الأهداف
الإدارة العليا	الحاكمية ،ثقافة المؤسسة،الاستراتيجية،الكفاءة والأداء...
المساهمون	الربح، قيمة السهم في البورصة...
الزبائن	خصائص المنتج،نوعية الخدمة،ثقافة الزبون...
الحكومة	أمن المجتمع،السيادة،احترام القوانين،دفع الضرائب...
المجتمع المحلي	الآثار البيئية والاجتماعية، دفع الرسوم،المساهمة المالية...
العمال	الأجر،الأمن الوظيفي،ظروف العمل، الرضا الوظيفي...
الموردون	سعر و حجم الشراء،الإستمرارية،الشراكة...
البنوك	أنظمة الدفع ومرونتها،إمكانية الإقراض
المستثمرون	معلومات حول السيولة وقابلية السداد...
شركات التأمين	مستوى التعاون مع المؤسسة في مجال التأمينات

المصدر: مقدم وهيبة،مرجع سبق ذكره،ص 78.

4.المسؤولية الاجتماعية والنتيجة الثلاثية (Tripple Botton Line): [1]

أطلق "الأنجلوساكسون" تسمية القاعدة الأســـاس الثلاثـــي **(Tripple Botton Line)** على "الجهود التي تقوم بها المؤسسة لتحقيق التزام اتها ليس فقط نحو تحقيـــق المكســـب الاقتصادي وإنما أيضا لتحسين الأداء الاجتماعي والبيئي".

وهذا يعني أن تقييم أداء المؤسسة المسؤولة اجتماعيا يتم من خلال ثلاث جوانـــب هـــي : المردودية الاقتصادية،احترام البيئة والعدالة الاجتماعية.

[1] مقدم وهيبة، **مرجع سبق ذكره**، ص 79.

المطلب الخامس : أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة والمجتمع والدولة على حد السواء أهمها:[1]

1. بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي خصوصاً لدى الزبائن والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة،إذا ما اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية مبادرات طوعية للمنظمة تجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أوغير مباشرة.
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تحسين مناخ العمل،كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين المؤسسة ومختلف الأطراف ذات المصلحة.

2. بالنسبة للمجتمع:[2]

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب.
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواءًا من ناحية البنية التحتية أوالناحية الثقافية.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.
- تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة التثقيف بالوعى الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

---

[1] بن مسعود نصر الدين، كنوش محمد، **مرجع سبق ذكره**، ص 04.

[2] **نفس المرجع السابق**، ص05.

– كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل وهده تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

بالنسبة للدولة: [1]

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

– تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

– الالتزام بالمسؤولية البيئية يؤدي إلى المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعًا بعيدًا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

[1] بن مسعود نصر الدين،كنوش محمد،**مرجع سبق ذكره**،ص05.

المبحث الثاني : مفاهيم أساسية في المسؤولية الاجتماعية

مما لاشك فيه أن المسؤولية الاجتماعية لها أساسيات متعلقة بها من أبعاد،مبادئ ،عناصر ومعايير قياسها بالإضافة مجالاتها وهذا ما سنراه بشيء من التفصيل.

المطلب الأول : أبعاد المسؤولية الاجتماعية

تتواجد المؤسسات في بيئة ديناميكية شديدة التعقيد وهو ما دفع بالمسوقين إلى التفكير المستمر والمتجدد حول الأهداف والممارسات التسويقية التي يقومون بها من أجل التمكن من الاستجابة لحاجات ورغبات الزبائن،وتستمد المؤسسات قوتها وفاعليتها من خلال انتمائها الحقيقي للمجتمع وتفاعلها معه،بالشكل الذي يعزز من قدرتها على اتخاذ القرارات التي تساهم في ازدهار حياة الأفراد.حتى أصبحت تعد هذه المؤسسات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية بـــ" مواطنة التسويق" **Marketing Citizenship** " وتتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في: [1]

1. البعد الاقتصادي:

تتمثل في سعي المؤسسة لأن تكون أعمالها مجدية اقتصاديا ونافعة،من خلال سعيها لتحقيق الأرباح وزيادة عائد الاستثمار للمساهمين في الشركة.بالإضافة إلى توفير فرص عمل مناسبة للأفراد وحمايتهم من الأخطار وضمان بيئة ملائمة لهم.وفي هذا السياق أعلنت **BMW** الألمانية عن تخفيض ساعات العمل من (37)إلى (31) ساعة في الأسبوع مع الإبقاء على الأجور دون تخفيض،ومن أهم متغيرات هذا البعد:

أ. **المستهلكون :** وهم سبب وجود المؤسسة، لذلك فإن موقعهم دائما في المقدمة وترتكز عليهم دائما من خلال تلبية رغباتهم وإشباع حاجاتهم وبالنوعية الجيدة.

ب. **العاملون :** فقد تزايدت الدعوات التي تنادي بضرورة توفير فرص مناسبة،حيث تبين لدى الكثير من المؤسسات أن رضا العاملين ينعكس إيجابا على رضا المستهلكين.

ج.**شركاء العمل :** وهم الأطراف ذو العلاقة بأنشطة المؤسسة ومن أبرزهم المجهزين والجهات الأخرى المستفيدة من مخرجات المؤسسة.

[1] كحلي لامية،**مرجع سبق ذكره**، ص77.

د. **المستثمرون** :أثبتت العديد من الدراسات ومنها دراسة **Marrioh Willard** وهو المدير التنفيذي لشركة **MARRIOH** أن المسؤولة الاجتماعية ترتبط بشكل إيجابي مع الأداء المالي للمؤسسات،كما أن المستثمرين في المؤسسات الكبرى يدركون أن الإعلان عن مؤسساتهم بأنها تطبق المسؤولية الاجتماعية يحسن من سمعتهم ويحقق لهم ميزة تنافسية تجعلهم متميزين عن باقي المؤسسات الأخرى في السوق.

ه. **الأفراد المتعاملون في المؤسسة :** وتشمل علاقة المؤسسة مع العاملين مثل ساعات العمل، الأمان الوظيفي،أوضاع العمل،المكافئات...إلخ. كذلك علاقتها مع الجماعات المحلية وصيغ التعامل مع الأجانب والقليات المختلفة، إذ يتوجب عليها الاهتمام بهم من خلال توفير فرص عمل،دفع الرواتب،توفيرالإسكان،تقديم الدعم للمشاريع التي نعود بالنفع على تلك الجماعات. [1]

البعد القانوني:

يتمثل في تقيد المؤسسة بكافة القوانين والتشريعات والأنظمة التي تسنها الدولة أوالمجتمع،حيث تعتبر تلك القوانين بمثابة تشجيع والتزام لها بأن تنتهج السلوكيات المقبولة رسميا واجتماعيا في أنشطتها ومخرجاتها المقدمة للمجتمع حيث تكسب ثقة الآخرين من خلال حرصها على تنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بما يخل بالقانون،ويرتكز هذا البعد على حماية البيئة،والسلامة المهنية والعدالة،وقوانين حماية المستهلك في شكل قوانين يفترض على المؤسسة احترامها بالشكل الذي يمح بارتقاء المجتمع. كما أن البعد القانوني في المسؤولية الاجتماعية لا يقتصر فقط على علاقتها مع المستهلك أو المجتمع وإنما يعمل على حماية المؤسسات من بعضهم البعض من جراء أساليب المنافسة غير الشريفة.

2. البعد الاجتماعي:

يمثل مجموعة من الأنشطة والبرامج والفعاليات والسياسات الاجتماعية الموجهة نحو الاستجابة إلى متطلبات ورغبات أصحاب المصالح ذات العلاقة بعمل المؤسسة،سواء

[1] كحلي لامية،**مرجع سبق ذكره**،ص 77.

كانت هذه العلاقة مباشرة لأم غير مباشرة،من أجل تكوين أداء اجتماعي يساند النشاطات الاقتصادية لها.ومن أهم متغيرات هذا البعد ما يأتي:

أ. **المسؤولية اتجاه المجتمع و الثقافة :**ويتضمن هذا البعد مدى اهام المؤسسة في الحياة الثقافية للمجتمع كالفنون والآداب والدين واستخدام الموارد المحلية في الإنتاج،وتقديم الخدمات الاجتماعية الضرورية التي يحتاجها المجتمع والتي تكون على شكل الرعاية الصحية والخدمات التعليمية وانجاز المشاريع...إلخ.

ب. **الشفافية :**ويقصد بها الالتزام بالقوانين والإجراءات التي تمكن المجتمع وأصحاب المصالح من الوصول بسهولة إلى معلوماتها،والتي يمكن التعامل بها من خلال الإفصاح العام،مكافحة الاستغلال الوظيفي والرشوة،وسهولة الوصول للمعلومات.

ج.**البيئة:**حيث تلتزم المؤسسة بالأنظمة البيئية التي تصدرها الجهات المعنية بذلك،وتحليل قوائم التوازن البيئي التي تعدها،واعتماد المعايير الدولية في دعم ومساندة البيئة.وفي هذا الصدد يوجه **Hawken Paule** رئيس قمة مؤتمر الأرض الذي عقد في مدينة ديجانيرو بالبرازيل عام 1992 نصائح للمصنعين بقوله "أترك العالم أفضل مما وجدت،خذ من البيئة ما تحتاج فقط،لا تحاول أن تؤذي الحياة أوالبيئة،ستكفر على ذنوبك إذا قمت بذلك".[1]

فمن خلال هذا القول يتضح أنه على المؤسسة أن تساهم في المحافظة على البيئة وأن تسعى من أجل تحسينها وحمايتها من التلوث.

3. **البعد الأخلاقي :** هو التزام المؤسسة في ممارساتها لأنشطتها على مبادئ والأخلاقيات التي تحدد السلوك التسويقي المقبول في المجتمع من وجهة نظر المساهمين،والعامة من أفراد المجتمع،المستثمرون،والمستهلكين،والمؤسسات الصناعية ذاتها،وبالتالي سعيها للقيام بالأعمال الصحيحة والابتعاد عن إلحاق الضرر بالآخرين.هذه الالتزامات تعد أمرا ضروريا لزيادة سمعة المؤسسة في المجتمع حيث تقوم باعتماد برنامج أونموذج

[1] كحلي لامية، **مرجع سبق ذكره**، ص 78.

لسلوك الأخلاقيات لمعالجة الممارسات الشخصية للعاملين كالنزاهة والتحيز والمحاباة...إلخ.

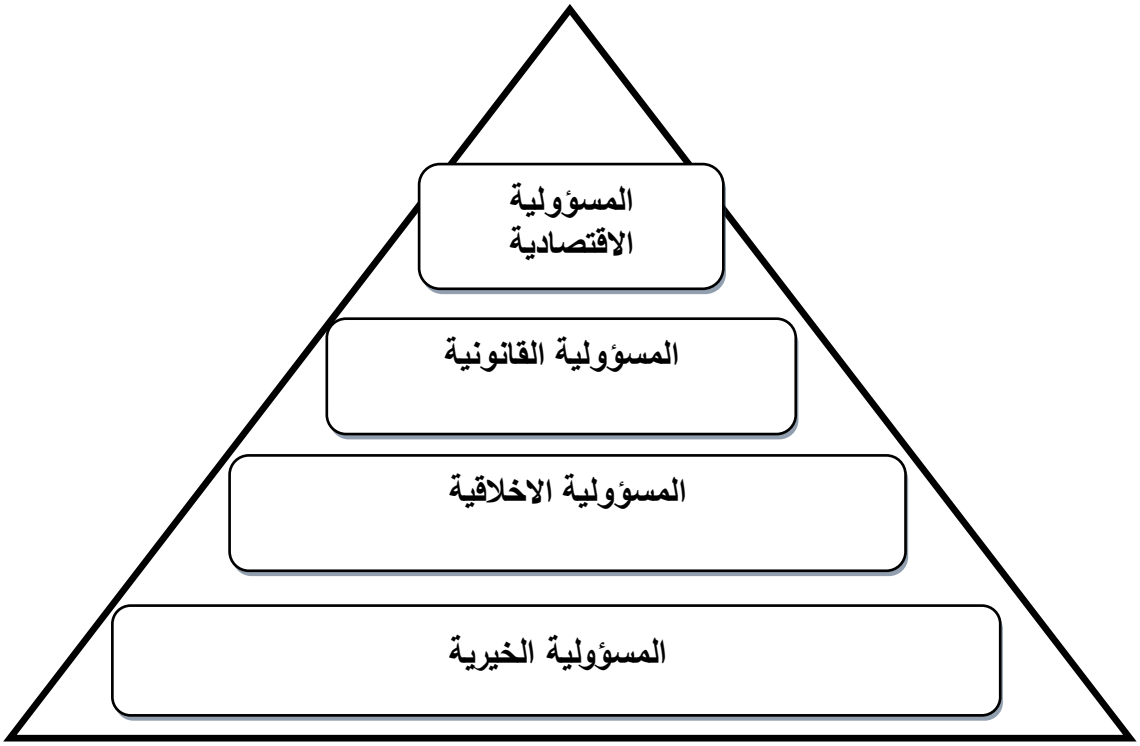
وتستمد عادة مفاهيم الأخلاقيات في المؤسسة من القوانين والأعراف ويلتزم بها المسوقون في تعاملهم مع المجتمع. من هنا يمكن القول أن الجوانب القانونية والأخلاقيات تعملان معا في ترابط لبناء علاقات تسويقية قابلة للاستمرار على المدى الطويل.

4. **البعد الخيري (الإنساني) :** هو أحد أهم ابعاد المسؤولية الاجتماعية،ويقصد به الأنشطة والخدمات الخيرية التي تكسب المؤسسة تعاطف المجتمع،ويمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي تحتلها.حيث تقوم العديد منها بالمساهمة في قضيا إنسانية واجتماعية متعددة مثل التبرعات الخيرية والهبات والمساعدات ورعاية أسر العاملين،استخدام موارد صديقة للبيئة في منتجاتها،دعم العمل التطوعي في المجتمع...إلخ.[1]

أما الباحث **Archie Carrol** فإنه يرى أن المسؤولية الاجتماعية تضم أربعة أبعاد هي البعد الاقتصادي والأخلاقي والقانوني والخيري،ولقد وظفت هذه الأبعاد في شكل هرم. كما هو مبين في الشكل الموالي:

[1] كحلي لامية،**مرجع سبق ذكره**، ص78

الشكل رقم (03): هرم Caroll لأبعاد المسؤولية الاجتماعية



المصدر: أحمد دروم، مداخلة: **معوقات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات بولاية الجلفة،الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرةوالمتوسطة في تدعيم التنمية المستدامة –الواقع والرهات- يومي 14 و 15 نوفمبر2016 ،جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف،ص09.

يتضح من الشكل السابق أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية موضحة في شكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط فيما بين عناصر المسؤولية الاجتماعية من جهة،من جهة أخرى فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي حاصل مجموع العناصر الأربعة.

المطلب الثاني : مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على تسع مبادئ رئيسية نلخصها في الآتي:[1]

1. **المبدأ الأول** :الحماية وإعادة الاصلاح البيئي **(Restoration Environmental)**

يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصلاح البيئة والترويج للتنمية

[1] بوبكر محمد حسن،"**دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة**"،دراسة حالة لمؤسسة نفطال وحدة باتنة، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصاديةو التجارية وعلوم التسيير،جامعة بسكرة ،2014/2013، ص15.

المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى وإدماج ذلك في العمليات اليومية.

2. **المبدأ الثاني** : القيم والأخلاقيات **(Ethics)** تعمل بموجبه المؤسسة على تطويروتنفيذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.
3. **المبدأ الثالث** : المساءلة والمحاسبة **(Accountability)** يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة بطرق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.
4. **المبدأ الرابع:** تقوية وتعزيز السلطات **(Empowerment)** العمل على الموازنة في الأهداف الإستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.
5. **المبدأ الخامس** : الأداء المالي والنتائج **(Results and Performance Financia)** تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.
6. **المبدأ السادس :** مواصفات موقع العمل **(Standards Workplace)** أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات.
7. **المبدأ السابع** :العلاقات التعاونية **(Relationships Collaborative)** أن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.
8. **المبدأ الثامن** :المنتجات ذات الخدمة والجودة **(Qauality services and products)** تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين وتعمل على

تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد بإرضاء وسلامة الزبائن.

9. المبدأ التاسع :الارتباط المجتمعي **(Involvement Community)** تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع،تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال.[1]

المطلب الثالث : عناصر و معايير المسؤولية الاجتماعية

أولا : عناصر المسؤولية الاجتماعية:

إذا كانت المؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف أصحاب المصالح فإن هذه الأخيرة تختلف مكانتها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة أو حسب البيئة أو الزمن،وقد حدد الباحثون عددا كبيرا من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب الأولويات فهناك بعض العناصر التي تأتي في أولوية متقدمة كالزبائن حسب **(Carroll)**،وعموما يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإن لكل منها توقعات خاصة والجدول التالي يبين ذلك:،

[1] بوبكر محمد حسن،**مرجع سبق ذكره**،ص15.

الجدول رقم (03): عناصر المسؤولية الاجتماعية

العناصر	التوقعات
الإدارة العامة	▪ مرونة الأشخاص. ▪ عضوية النقابات العمالية في السياسة العامة للمؤسسة. ▪ تحفيز الأفراد و التماسك الاجتماعي.
الإطارات الوسطى	▪ الاتساق في القرارات الإدارية. ▪ احترام التسلسل الهرمي. ▪ المشاركة في الإدارة.
العمال	▪ جاذبية الأجور. ▪ شروط العمل. ▪ تطوير العمال. ▪ التكوين.
ممثلي الأفراد	▪ احترام الحريات النقابية . ▪ مشاركة العاملين في السياسة العامة للمؤسسة.
الموردون	▪ احترام العقد و مكافحة الممارسات غير التنافسية. ▪ الثقة و العلاقات طويلة الأجل. ▪ التكامل مع نظام الإنتاج:المشتريات،الوقت،النقل... ▪ التكامل مع نظام الجودة. ▪ السياسات الاجتماعية و البيئية.
الزبائن	▪ الأسعار. ▪ الابتكار/نوعية المنتج/خدمات ما بعد البيع. ▪ أخطار بيئية و صحية مرتبطة بالمنتج.

(المستهلكين)	▪ احترام القوانين (الاجتماعية والبيئية). ▪ شهادة المنتج (الجودة).
البنوك **التأمينات** **المستمرين**	▪ قيم الأسهم. ▪ فعالية و شفافية الإدارة (الحوكمة). ▪ شفافية المعلومات. ▪ مسؤولية قانونية. ▪ أخطار مرتبطة بالنشاط(التلوث،الأمن الداخلي).
المنافسون	▪ المنافسة العادلة و النزيهة . ▪ المعلومات الصادقة و الأمينة.
المجتمع	▪ خلق فرص عمل جديدة . ▪ دعم الأنشطة الاجتماعية . ▪ احترام العادات و التقاليد .
البيئة	▪ الاستخدام الأمثل و العادل للموارد. ▪ المحافظة على البيئة.
الحكومة	▪ الالتزام بالتشريعات و القوانين. ▪ المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية. ▪ احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف
جماعات الضغط الاجتماعي	▪ التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك ▪ احترام دور النقابات العمالية. ▪ التعامل الصادق مع الصحافة.

المصدر: نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، **"التسويق – مفاهيم معاصرة"**، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص، ص، ص 93، 94، 95.

ويعتقد البعض أن المؤسسات بالإضافة إلى اهتمامها بمختلف أصحاب المصالح عليها أن تعمل على ترقية الرفاه الاجتماعي وتحسين نوعية الحياة في المجتمع بشكل عام من خلال المساهمة في الأنشطة الخيرية وأعمال الإحسان ودعم الأنشطة الثقافية والفنية. [1]

ثانيا: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية:

هناك أربعة معايير أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية:[2]

1. معيار الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:

ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أونوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدر يبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.

2. معيار الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:

ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

3. معيار الأداء الاجتماعي للمجتمع:

و يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

---

[1] طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، **" الإدارة والأعمال"**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007 ، ص92.

[2] محمد فلاق وقدور بنافلة، **"المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية جيزي ،موبليس، نجمة، التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي"**، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، ص10، الموقع الالكتروني: www.http://www.univ-chlef.dz/ar/?p=3757.، تاريخ الإطلاع: 2017/04/10، على الساعة 49: 19 .

4. معيار الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:

وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

المطلب الرابع : مجالات المسؤولية الاجتماعية

تنقسم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حسب **ESTEO** إلى ما يلي:[1]

1.مجال المساهمة العامة:

ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية والمساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض و العمل على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعوقين والعناية بالطفولة وتوفير وسائل النقل للعاملين،مما يؤدي إلى تخفيض الضغط على وسائل النقل العامة والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف إلى تخفيف معدل الجرائم والمساعدة في تنفيذ برامج الإسكان التي تختص بإنشاء المساكن وتجددها وفيما يلي أنشطة خاصة بمجال المساهمات العامة:

أ. **البذل في سبيل الإنسانية** :تدعيم المؤسسات العلمية، تدعيم الهيئات الخاصة بالرعاية الصحية ، تدعيم الهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية.

ب. **المواصلات و النقل**: توفير وسائل النقل للعاملين.

ج.**الإسكان** : المساهمة في تنفيذ برامج الإسكان، إنشاء مساكن للعاملين.

د. **الخدمات الصحية** : تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة والأمراض وإمكانيات وخدمات العناية، الرعاية بالصحة.

[1] محمد فلاق وقدور بنافلة،http://www.univ-chlef.dz/ar/?p=3757 ، تاريخ الإطلاع 10/04/2017 على الساعة 19:49 ، ص6.

ه. **رعاية مجموعة معينة من الأفراد** : المساهمة في رعاية المعوقين أوذوي العاهات، المساهمة في رعاية الطفولة والمسنين.

2.مجال الموارد البشرية:[1]

إعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهاراتهم وإتباع سياسة للترقية وتحقيق رضاهم الوظيفي وإتباع نظام أجور وحوافز يحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع، كما يتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة.

أدت التطورات التقنية إلى التأكيد والاهتمام بالناحية النوعية للموارد البشرية لذلك تحظى اعتبارات التدريب والتكيف مع طرق الإنتاج المتغيرة والمقدرة على الابتكار بإهتمام خاص من قبل المؤسسات، كما تهتم التشريعات بحماية الموارد البشرية فتحدد سياسات التوظيف وشؤون العاملين، وتنظم معالجة هذه الأمور من حيث الشكل والمضمون، كما تستجيب المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج اقتصادية ايجابية فتحقق سلامة العاملين في النواحي الصحية والنفسية ووقايتهم من أخطار المهنة يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الإنتاجية، وفيما يلي أنشطة خاصة بمجال الموارد البشرية:

أ. **سياسات التوظيف** :توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع،قبول توظيف الطلاب أثناء العطلة الصيفية،قبول توظيف الأفراد المعوقين.

ب. **تحقيق الرضا الوظيفي** :منح العاملين أجور ومرتبات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب ،إتباع سياسة للترقي تعترف بقدرات كل العاملين و تحقق فرص متساوية للتّرقي،إعداد برامج تدريب لزيادة مهارة العاملين،المحافظة على الاستقرار للعمالة بالصيانة المستمرة للمعدات وجدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة، تهيئة ظروف للعمل تتصف بالأمن.

3.مجال الموارد الطبيعية و المساهمات البيئية:

[1] محمد فلاق وقدور بنافلة، **مرجع سبق ذكره**، ص7.

هذا المجال يعتبر من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بسبب توسع استغلال الموارد الطبيعية والتقدم التقني وما نتج عنها من زيادة المخلفات الصناعية وتوسع استخدام الأسمدة الكيميائية والمبيدات الزراعية مما أدى إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات.

فضلا عن تأثير هذا المجال على نوعية الحياة فإن أثره يمتد على ما تتحمله ميزانية الدولة من نفقات،إذ تخصص المجالس البلدية 20% من ميزانيتها للتخلص من المخلفات الصلبة خاصة في الدول الصناعية. يتضمن هذا المجال الأنشطة التي تؤدي إلى تخفيف أومنع التدهور البيئي وذلك من خلال مايلي: [1]

أ. **الموارد الطبيعية :** الاقتصاد في استخدام الموارد الخام الاقتصاد في استخدام موارد الطاقة،المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للموارد الخام والطاقة.

ب. **المساهمات البيئية :** تجنب مسببات تلوث الأرض والهواء والمياه واحداث الضوضاء،تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات، التخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

4.مجال مساهمات المنتج (سلعة أو الخدمة):

تتضمن هذه الأنشطة القيام البحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة و بطريقة استخدامها ، وبحدود المخاطر ومدة صلاحية الاستخدام . وعلى ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهم الأنشطة خاصة بمجال المنتوج الخدمة على النحو التالي: [2]

أ. **تحديد و تصميم المنتجات :** القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين، تعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى التقليل من احتمالات التعرض لأي إصابة عند الاستخدام.

ب. **تحقيق رضا المستهلكين :** وضع بيانات على عبوة المنتج للتعريف بحدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ انتهاء الصلاحية،القيام ببرامج إعلامية تعرف المستهلكين

[1] محمد فلاق وقدور بنافلة،**مرجع سبق ذكره**،ص07.

[2] **نفس المرجع**، ص، ص،08،07.

بخصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه،توفير مراكز خدمة لصيانة وإصـــلاح المنتج.

المطلب الخامس : دوافع تبني المسؤولية الاجتماعية

تباينت دوافع الشركات سواء كانت خاصة أو عامة نحـــو أهـــداف تبنهـــا للمســـؤولية الاجتماعية كما تباين كذلك دوافع أصحاب المصالح أوملاك الشركة وإدارتها والمجتمـــع المدني من تبني المسؤولية الاجتماعية حيث ينظر لها البعض علا أنها استثمار يعود على الشركة بتعزيز قدراتها التنافسية في حين ينظر لها البعض على أنهـــا تكلفـــة اجتماعيـــة وواجب تمليه الدوافع الإنسانية والاجتماعية والدينية...الخ .[1]

1. لماذا تتبنى المؤسسات هذا المفهوم؟

تعد المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية التي أعطى لها أهمية كبيرة من قبل المؤسسات على اختلاف أشكالها وطبيعة ملكيتها فقد كان الاعتقاد سائدًا بأن المؤسسات الحكومية أو منظمات القطاع العام هي فقط التي تتحمل جانب المسؤولية الاجتماعية،ومع تغيير دور الدولة وكثرة منظمات القطاع الخاص وزيادة عدد العاملين فيها وارتفاع الأرباح التي تحققها،فرض دورًا اجتماعيًا جديدا لهذا القطاع للتعويض عن تضاؤل دور القطاع العام ومن أهم ما دفع الشركات إلى تبني المسؤولية الاجتماعية ما يلي:

- أن نصف الشركات المائتين والخمسين الكبرى في العالم باتت تصدر تقارير مستقلة خاصة بالمسؤولية المؤسسية تجاه المجتمع كإجراء معياري.
- تعتبر معايير الاستثمار المجتمعي أخلاقية بالدرجة الأولى،كما أنها تتصـــل بـــالأداء بعيد المدى للمؤسسات.
- يعتقد مزيد من المستثمرين بأن معايير الاســـتثمار المجتمعـــي ضـــرورية لتمييـــز الشركات ذات الأداء الإداري الجيد والمؤهلة لاحتلال مواقع بارزة في المستقبل.

[1] عزاوي عمر، مولاي لخضر، عبد الرزاق بوزيـــد سايح، مداخلة: "**دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي**"، الملتقى الدولي الثالث حول:منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية،جامعة بشار يومي 14-15 فيفري 2012:، ص14.

- يعتبر الاستثمار المسؤول مجتمعياً هذه الأيام جزءاً مهماً ومتنامياً من المسؤولية المجتمعية للمؤسسات.
- بات استيعاب الثقافة المؤسسية لمسألة الربط بين مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع والاستراتيجيات المؤسسية يشكل تحدياً كبيراً اليوم. فالمستثمرون والعملاء أصبحوا اليوم أكثر تنوراً كما أنهم شرعوا بالتدريج في إظهار تفضيلهم تجاه المنتجات والخدمات والشركات التي تولي اهتماماً للمسؤولية المجتمعية للمؤسسات.
- أن عمليات نشر القيم الإنسانية في الأعمال تعمل على تهيئة مناخ العمل الإبداعي الخصب للعاملين،وتتيح لهم فرص الارتقاء الوظيفي،مما يعني تطوير الأداء المؤسسي إلى أعلى درجاته.
- ومع عمليات دمج القيم الإنسانية في الأنظمة الإدارية سننجح بتطوير الأداء المؤسسي،ورفع التنافسية المهنية، وتحفيز الموارد البشرية.
- الشركات مضطرة لبذل جهد أكبر لحماية سمعتها؛
- هناك عدد متزايد من المؤسسات الغير حكومية التي تراقب أداء الشركات ومدى مساهمتها في تنمية المجتمعات المحيطة بها.
- أصبح بالإمكان تسجيل الأخبار المحرجة في أي مكان في العالم و بثها.
- التغير المناخي وربما يكون المحرك الأكبر للنمو في صناعة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات. [1]

2. دوافع المسؤولية الاجتماعية:[2]

- **العولمة** :وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المؤسسات لمفهوم المسؤولية الإجتماعية، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسيات ترفع شعار المسؤولية الإجتماعية،

[1] عزاوي عمر، مولاي لخضر،عبد الرزاق بوزيد سايح،**مرجع سبق ذكره**، ص14.

[2] سعود وسيلة،فرحات عباس،مداخلة: **واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية – دراسة حالة سوسيتي جنرال الجزائر**،الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم التنمية المستدامة –الواقع والرهات- يومي 14 و 15 نوفمبر2016 ،جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ،ص03

وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على الالتزام بحقوق الإنسان،وان تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين،وا لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما تهتم بقضايا البيئة وحماية المستهلك والحفاظ على الموارد الطبيعية.

- **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية :**من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة،الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.
- **الكوارث والفضائح الأخلاقية :**تعد الفضائح الأخلاقية والكوارث التي تتعرض لها المؤسسات من أهم دوافع تبني المسؤولية الاجتماعية،حيث أن الكثير من المنظمات العالمية تعرضت لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أوخسائر نتيجة المنتجات المعابة.
- **التطورات التكنولوجية المتسارعة** :والتي صاحبتها تحدت عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات،وتطوير مهارات العاملين،وضرورة الاهتمام لتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار،خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة،وزد الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي، وبالتالي نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا،إذ أصبح لزاما على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها وأن تسعى نحو بناء علاقات إستراتيجية أكثر عمقا مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق[1].

[1] سعود وسيلة ،فرحات عباس،**مرجع سبق ذكره**،ص 03

المبحث الثالث : ممارسات المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول : فوائد المسؤولية الاجتماعية

لا يمكن اعتبار ممارسة المسؤولية الاجتماعية عملية روتينية بل لها عدة فوائد يمكن الالمام بها فيما يلي:[1]

إن قيام المؤسسات بدورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارساتها والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها،علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغيرة ومتطلباته الضرورية إضافة إلى خلق مناصب عمل جديدة من خلال إقامة المشاريع الخيرية والاجتماعية ذات الطابع التنموي[2]،وقد أظهرت معظم الدراسات التي أجريت على المؤسسات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية وجود صلة حقيقية بين الممارسات الاجتماعية للمؤسسة والأداء المالي الايجابي.

وفي هذا السياق فقد ازداد خلال العقد الأخير،عدد المؤسسات الكبرى التي أدركت فوائد[3] إدارة أعمالها وفق الممارسات المسؤولية اجتماعيا،وقد تعززت خبرات هذه المؤسسات بصدور عشرات الدراسات الميدانية واستطلاعات الرأي التي أكدت أن للمسؤولية الاجتماعية للشركات تأثير إيجابي على الأداء الاقتصادي لمجتمع الأعمال،وأنها لا تؤذي المساهمين، بل في الواقع تعزز قيمة الأسهم ومكانة المؤسسات.

و بينما كان وجود ارتباط حقيقي ما بين ممارسة النشاطات التجارية المسؤولية اجتماعيا وبين الأداء المالي الجيد للمؤسسات موقع تساؤل وحتى تشكك،فقد أظهرت الدراسات الأكاديمية في مختلف البلدان المتقدمة وجود مثل هذا الارتباط الإيجابي. فقد لاحظت إحدى الدراسات التي أجريت عام **1999** أن المؤسسات التي قامت بالالتزام بصورة معلنة بقواعد

---

[1] ضيافي نوال، **"المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية"**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة تلمسان،2010/2009، ص37.

[2] ضيافي نوال، **مرجع سبق ذكره**،ص38.

[3] نفس المرجع ،الصفحة نفسها.

أخلاقية محددة قد فاقت في أدائها المؤسسات المثيلة التي لم تعلن مثل هذا الالتزام ، بمقدار (2-3) مرات، وذلك بالمقارنة مع قيمة أسهمها السوقية.

وقد قامت جامعة هارفرد بصورة متكررة بإجراء دراسة مقارنة للمؤسسات،حيث أظهرت أن تلك التي تولي اهتماما متوازنا بمختلف فئات المستفيدين قد حققت نموا أكبر بأربع مرات من تلك المؤسسات التي حصرت اهتمامها بالمساهمين وبالمثل فقد حققت معدلات نمو في التوظيف بلغ ثمانية مرات أعلى من المؤسسات التي ركزت على المساهمين فقط وذهبت دراسات أخرى لترصد العلاقة ما بين سلوك المؤسسات وأسعار أسهمها في البورصة، حيث لاحظت التأثير السلبي للتقارير المنشورة عن السلوك اللاأخلاقي للمؤسسات على أسعار أسهمها في البورصة.

لقد أدت سياسات المؤسسات المسؤولية اجتماعيا ومبادراتها المتعلقة بالبيئة واهتمامها بتحسين ظروف العاملين إلى خفض تكاليفها فقد أدت إلى تحسين إنتاجية المستخدمين، وساهمت عمليات إعادة التدوير إلى خفض نفقات التخلص من النفايات وخلقت مصادر عمل جديدة وصناعات قائمة على إعادة تدوير النفايات.

ولاحظت دراسات أخرى أن المؤسسات التي تبنت برامج موجهة لتحسين ظروف معيشة المستخدمين،كالتأمينات والتسهيلات المختلفة قد أسهمت في خفض مدة الغياب عن العمل، وحسنت قدرة المؤسسات على الاحتفاظ بالموظفين الأكفاء،وساهمت في زيادة الإنتاجية المتوسطة للعاملين،وقلصت بالتالي تكلفة التوظيف الجديد والتكوين[1].

ولقد برهنت دراسات أخرى على أن جهود المؤسسات في مجال تحسين ظروف العمل وإشراك العاملين في عملية صنع القرار تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء،كما وجدت دراسة أخرى أن برامج الرعاية الصحية تزيد إنتاجية العاملين وتخفض تكلفة التغيب عن العمل أو تركه،وتقلل دعاوى الإصابة بالإعاقة،أوالدعاوى الخاصة بالرعاية الصحية بنسبة 30 % ومع تعاظم تأثير الأعلام وازدياد تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها في الوقت الحاضر فإن المستهلكين باتوا أقدر على تمييز المؤسسات ذات

[1] ضيافي نوال،**مرجع سبق ذكره**، ص38.

السمعة الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية،وهو ما يعنـــى أن المؤسســـات ذات الاســـم التجاري الجذاب بفعل السياسات المستجيبة اجتماعيا تستفيد من سمعتها الحسنة مـــن أجـــل تنمية مبيعاتها وخلق التزام أقوى لدى العملاء بسلعها وخدماتها .وبينمـــا كانـــت الحكمـــة التقليدية تقضى بأن تسعى المؤسسات إلى إرضاء العملاء من خلال حوافز ومزايـــا ماديـــة محسوبة في السلعة أو الخدمة،مثل:الســـعر،الجودة،التغليف،الذوق،الأمان وتـــوفر الســـلعة أوالخدمة دونما انقطاع وأن تأخذ بالاعتبار الاحتياجات المختلفة للزبائن،فـــإن الدراســـات أظهرت بالمقابل أن المواطنين باتوا يأخذون بعين الاعتبار قيم ومعايير أخرى غير متجسدة في السلعة أو الخدمة ذاتها،لكنها تقف ورائها،ويمكن التعرف عليها بفعل الـــوعي المتزايـــد للمستهلكين والعملاء،مثل ظروف وشروط العمل في المؤسسة ومدى ملائمتهـــا وعـــدالتها للعاملين وعدم استغلال الأطفال أو النساء كعمالة رخيصة،وعدم الإضرار بالبيئة،عدم وجود مواد أو مكونات معدلة جينيا،والتزام نشاطات هذه المؤسسات في البلدان النامية بالمعـــايير الأخلاقية والإنسانية وعدم اقتران ممارساتها بالفساد.

وإلى جانب المستهلكين الذين تتأثر مواقفهم من المؤسسات تبعا لممارساتها ، فإن المؤسسات المعروفة بسمعتها الجيدة واستجابتها لمسؤوليتها الاجتماعية تكون أقدر على كســـب بقيـــة مجتمع الأعمال إلى جانبها،وعلى اجتذاب رؤوس أموال جديدة،هذا إضافة إلى أنها تفلح في الحصول على معاملة أفضل من جانب الحكومات فالأخيرة تكون أكثر استعدادا لمنحها مزايا وأفضليات إضافية مثل الإعفاءات والتخفيضات على الرسوم والضرائب بدلا من إخضاعها للرقابة الصارمة.[1]

ومع ذلك فإن فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لم تستغل بصورة تامة وخاصة فـــي البلدان النامية بسبب بعض جوانب الضعف المعروفة والتي تقف عائقا أمام جهود المؤسسات في هذا المجال، فمثلا من الناحية السياسية فإن عددا كبيرا مـــن البلـــدان الناميـــة شـــهدت اضطرابات سياسية أدت إلى حدوث انهيار الاقتصاديات والاختلال الأمني،وهذا الوضع لا يشجع على الاستثمار سواءً بالنسبة للمؤسسات المحلية أو الأجنبية،كما أن التدخل السياســـي

[1] ضيافي نوال، **مرجع سبق ذكره**، ص39.

والفساد يشكلان خطرا على الجهود الخيرية التي تبذلها المؤسسات نظرا إلى المساعدات التي يساء استغلالها،أو ظهور ثغرات للتهرب والتلاعب الضريبي بالنسبة للمؤسسات بسبب فساد الموظفين المسؤولين عن تحصيل الضرائب،أواستخدام المؤسسات غير الحكومية كوسيلة لتحقيق المكاسب المادية وغيرها من أشكال الفساد الإداري.

وفي المقابل وبسبب الانتشار الواسع للاستثمارات الأجنبية فإن الاستغلال الذي تمارسه المؤسسات الأجنبية على البلدان النامية ليس له حدود، إذ أن غالبية هذه المؤسسات تسيء استغلال الموارد الطبيعية، وتستغل الأوضاع البائسة في سوق العمل لتعيين عمال غير منضمين لنقابات العمال وتدفع لهم أجور زهيدة،أو تعيين العمال المغتربين بدلا من تعيين الموظفين من المجتمع المحلي المستضيف وأيضا القيام بعمليات إنتاج تؤثر سلبا على البيئة مع وجود حالات لإلقاء النفايات السامة....الخ،وغيرها من المشاكل التي تعاني منها البلدان النامية.

وأخيرا فإن نجاح قيام المؤسسات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساسا على التزام ها بثلاثة معايير هي:

- الاحترام والمسؤولية ، بمعنى احترام المؤسسة للبيئة الداخلية (العاملين)والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع).
- دعم المجتمع ومساندته.
- حماية البيئة. [1]

المطلب الثاني : مساهمات الأمم المتحدة

في استجابة منها للأهمية المتعاظمة للمسؤولية الاجتماعية بادرت الأمم المتحدة إلى إطلاق مشروعها الذي يحمل اسم " الميثاق العالمي"،حيث اقترح الأمين العام للأمم المتحدة السيد كوفي عنان لأول مرة هذا الاتفاق في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي الذي عقد في عام **1999** ، وقد تم تنفيذه في مقر الأمم المتحدة في نيويورك عام **2000** ،حيث يسعى هذا الاتفاق من خلال قوة العمل الجماعي على تعزيز الممارسات الاجتماعية،إذ تساهم

[1] ضيافي نوال،**مرجع سبق ذكره** ، ص40.

المؤسسات بالشراكة مع أطراف اجتماعية أخرى في قيام اقتصاد عالمي أكثر استدامة وشمولية.

وقد سعت هذه المبادرة إلى دفع مواطنة المؤسسات المسؤولة، بحيث يكون قطاع الأعمال جزءا من الحلول المطروحة للتحديات التي تثيرها العولمة،فالقطاع الخاص بالمشاركة مع الفاعلين الاجتماعيين الآخرين يستطيع المساعدة في الوصول إلى اقتصاد عالمي متضامن ومستدام.

ويطرح الميثاق العالمي **تسع مبادئ أساسية** : اثنان منها يتعلقان بحقوق الإنسان، حيث يطلب الميثاق من المؤسسات دعم هذه الحقوق واحترامها في نطاق تأثيرها وعدم ضلوعها في أي انتهاكات لها، وأربعة منها تتعلق بقوانين العمل وتتمثل في احترام الحرية النقابية للعمال ، حقهم في التفاوض الجماعي،محاربة العمل الجبري أو القسري، محاربة عمالة الأطفال ومحاربة التمييز في العمل على أساس الجنس أو اللون أو الدين،بما يعني تشجيع المساواة، وثلاثة منها تتعلق بالبيئة وتتمثل في انتهاج سلوك بناء فيما يتعلق بالتحديات التي تواجه البيئة والانخراط في مبادرات لتشجيع المسؤولية اتجاه البيئة ثم تطوير تكنولوجيا صديقة للبيئة[1] .

ويسعى الميثاق العالمي إلى جعل هذه المبادئ جزءا من إستراتيجية المؤسسة وأنشطتها أي أن تصبح ممارسة يومية لهذه المؤسسة ومكونا أساسيا في ثقافته،والميثاق العالمي ليس له صفة ملزمة ولا تسنده قوة إلزامية،ولا توجد عقوبة على الأطراف التي لا تلتزم به، لكن من المفترض أن هناك نوعا من الالتزام الأدبي من طرف المؤسسات،إذ أن هذا الأخير له وجهان، الأول أخلاقي بالضرورة ذلك أن احترام حقوق العاملين والحفاظ على البيئة هي في النهاية مبادئ تحترم لذلتها وهنا يقتصر الأمر على المسؤولية الأخلاقية،والوجه الثاني هو المنطق النفعي بمعنى أن تنفيذ المؤسسات لهذه المبادئ له مردود أوعائد قد يكون عاجلا أو آجلا، فعلى سبيل المثال إذا كان الحفاظ على البيئة له مردود عام على المدى الطويل فإن تحسين ظروف العمل وشروطه له انعكاس ايجابي على معدلات الإنتاجية على المدى

[1] ضيافي نوال،**مرجع سبق ذكره**،ص41.

القصير. وقد ثبت ذلك بالفعل فالمؤسسات الأكثر إنتاجية هي بالضرورة الأكثر احتراما لقوانين العمل وممارسة لمسؤوليتها الاجتماعية.

وقد قامت الأمم المتحدة في سبتمبر عام **2000** بعقد مؤتمر قمة الألفية حيث التزمت **189** دولة عضوا في الأمم المتحدة بالعمل من أجل خلق عالم يكون فيه التخلص من الفقر وتحسين التنمية المستدامة على قمة الأولويات،وقد وقع على إعلان الألفية (147) رئيس دولة وتم تمرير هذا الإعلان بإجماع أعضاء الجمعية العمومية للأمم المتحدة، وتمخضت عن هذا الإعلان الأهداف الإنمائية للألفية الجديدة التي كانت أيضا نتيجة للمؤتمرات التي نظمتها الأمم المتحدة والتي نادت بمجموعة من الأهداف كتشجيع المساواة بين الجنسين، ضمان الاستدامة البيئية، تحسين الصحة،تحسين ظروف العمل...الخ[1]. .

وبصفة عامة يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند على:

- الالتزام القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة.
- احترام الاتفاقيات الدولية والحكومية عند تطوير السياسات المتعلقة بممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- احترام مصالح الأطراف المعنية (المصلحة) والاستجابة لتنوع وتعدد متطلباتهم.
- الإفصاح الشفاف والدقيق عن السياسات والقرارات والأنشطة المراد ممارستها من طرف المؤسسة.
- تنفيذ السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الأساسية للإنسان.

المطلب الثالث : تنفيذ المسؤولية الاجتماعية

يعتمد تنفيذ المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير على حجم المؤسسة،قطاع نشاطها،ثقافة والتزام إدارتها وقد تلجأ المؤسسات إلى تبني اتجاه واحد من المسؤولية وتركز على محور من المحاور الثلاث الرئيسية اجتماعية اقتصادية أو بيئية،بينما تقوم مؤسسات أخرى بدمج الممارسات الاجتماعية في جميع جوانب عملياتها وتسعى إلى بلوغ هدف أبعد من" مجرد تحقيق الربح " أو " أن تصبح هي الأفضل "فتلجأ إلى إتباع الممارسات التجارية الأخلاقية

[1] ضيافي نوال،**مرجع سبق ذكره**، ص41.

والمسؤولة وتتخذ القرارات التي من شأنها الموازنة بين متطلبات مختلف أصحاب المصلحة من مساهمين موظفين، زبائن...الخ.

لذلك على المؤسسة أن تؤمن بضرورة المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع وأن تكون على قناعة ويقين من قبل كل مسؤول فيها بدءا بأصحاب المؤسسات، مرورا بمديريها التنفيذيين، وصولا إلى الموظفين حول أهمية هذا الدور وأنه .أمر واجب على كل مؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعيش فيه وهو أمر لا تتفضل به المؤسسة على مجتمعها بل تفتخر به.

وعلى الرغم من أن المؤسسة لديها كل الحق في وضع أهداف وتطلعات طموحة، ولها الحرية للتمتع بروح الابتكار واستقلالية التفكير،حيث يقوم مجلس إدارتها بتكوين لجان معنية بالأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية بغية استعراض الخطط الإستراتيجية وتقييم التطور وتوفير التوجيه بشأن المسائل التي تنشأ في مجال الممارسات الاجتماعية،إلا أنه يوجد التزام من طرف المؤسسة بين ما تمثله وما تصرح القيام به من سياسات وممارسات وبين أدائها الفعلي والطريقة الأمثل لتحقيق ذلك هي بوضع هيكل إداري ينسق بين الالتزامات في مجال المسؤولية الاجتماعية وبين مهمتها،حجمها،نشاطها ثقافتها وكذا التحديات التي تواجهها عند القيام بعملية التخطيط على الأمد الطويل،وتصبح المسؤولية الاجتماعية جزءا رئيسيا من أنشطة المؤسسات يتم متابعته من قبل رئيس المؤسسة.

كما أنه على إدارة المؤسسة احترام مبدأ المساءلة العامة والتي تضمن تيسير تعميم أساليب المسؤولية لتشمل جميع مستويات التنظيم وليس الإدارة فقط،وذلك بتناول القضايا المتصلة بتوصيف الوظائف وأهداف الأداء لأكبر عدد ممكن من الموظفين،إذ يمكن للموارد البشرية المشاركة في الجهود العامة التي تبذلها المؤسسة حتى تصبح مسؤولة اجتماعيا.

ولعل من أكبر المعوقات التي تواجه المؤسسات الراغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية،رغبتها في الانطلاق من خلال المشاريع الكبيرة وضخمة الأرقام،ولكن حتى يتم البدء في هذه البرامج يجب أن تكون الانطلاقة من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الأيام لتحقق المشاريع والبرامج الكبيرة. [1]

[1] ضيافي نوال،**مرجع سبق ذكره**،ص41.

المطلب الرابع : أهمية دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري ضروري في المؤسسة الاقتصادية

أصبحت برامج المسؤولية الاجتماعية اليوم ضرورة لا خيارا.ولم يعد الأمر يرتبط ببرامج تجميلية تقوم بها منظمات الأعمال الكبيرة والشركات متعددة الجنسيات لتغطية نشاطاتها المشبوهة.إنما مشروع إداري تحتاجه كل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة.ليس لمجرد إثبات حسن نواياها واحترامها للقوانين وأصحاب المصالح،إنما لأنها أضحت اليوم واجبا يطالب به أفراد المجتمع وكل اصحاب المصلحة.واجبا يستمد الزاميته من اعتبار المؤسسة موطنا في المجتمع الذي تعمل فيه.

1. أهمية إعداد نظام لإدارة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال:

تنعكس الممارسات الإدارية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال ثلاث نماذج مختلفة ، أولا النموذج الكلاسيكي المؤسس على "التفريق بين مجال الأعمال وباقي المجالات الأخرى، والذي يتم فيه التركيز على الجانب الاقتصادي"،على اعتبار أن تحقيق الربح هو الهدف الوحيد لمنظمات الأعمال والذي يجب أن تسعى إلى تحقيقه.

أما النموذج الاني فيعتمد على القيام ببعض النشاطات الخيرية والتي تعتبر نشاطات عرضية ليس لها أثر على الإدارة،فمنظمات الأعمال التي تحصر تصميم المسؤولية الاجتماعية في هذه النشاطات ترغب في عدم تضمين نشاطاتها الاقتصادية في الحقل الاجتماعي. وينعكس النموذج الثالث من خلال دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في قلب النظام الإداري.ومن خلاله تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية جزء من السياسة لعامة للمنظمة.

2. أهمية إعداد نظام للإدارة الاستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية: [1]

المسؤولية الاجتماعية قرار إداري جريء في المؤسسة،يحتاج إلى خطوات سليمة من أجل تنفيذه.

[1] مقدم وهيبة، **مرجع سبق ذكره**، ص127.

1.2 الإدارة الاستراتيجية (دمج للإستراتجية في الممارسة الإدارية): [1]

الإدارة الإستراتيجية هي العملة التي تتممن خلالها الإدارة العليا بتحديد التوجهات طويلة الأجل بالتصميم الدقيق والتنفيذ المناسب والتقييم المستمر للإستراتيجية الموضوعة.ومن أهم منافعها:

- توحيد الجهود وتجميع الأدوات نحو أهداف موحدة.
- دقة التنبؤ بنتائج التصرفات الاستراتيجية وجعل المديرين أكثر استجابة ووعي بالظروف البيئية.
- تحسين الأداء الكلي للمنظمة في الأجل الطويل.
- تقدير الفرص المستقبلية والمشكلات المتوقعة.

2.2 الإدارة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية:[2]

من الصعوبات المرتبطة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية هي تلك المتعلقة بمعرفة مكانتها وهيكلها في المؤسسة.إذ يمكن اعتبارها من ناحية جزء من السياسة العامة المؤسسة،كما يمكن أن ينظر إليها باعتبارها دمجا للتوجهات الاستراتيجية في المؤسسة،ويمكن التوفيق بين الرأيين بالقول:

- الإدارة الإستراتيجية تساهم في وضع وتجسيد المسؤولية الاجتماعية.
- المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تقود وتسر وتؤثر على النمو الإداري في المؤسسة.

إذا المسؤولية الاجتماعية هي في الأصل ناجمة عن قرار يتعلق بالسياسة العامة المؤسسة،هذا القرار يحتاج من أجل وجوده في المؤسسة إلى إدارته استراتيجيا

[1] **نفس المرجع السابق**، ص128.

[2] نفس المرجع، ص129.

خلاصة الفصل:

أضحت المسؤولية الاجتماعية تحتل حيزا ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع ،لذا أصبح يتوجب على أي مؤسسة اقتصادية التعزيز من فرص نجاحها في مجتمعها وذلك من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي. كما أن للمسؤولية الاجتماعية أهمية بالنسبة للدولة للمؤسسة وللمجتمع.

وبعد دراستنا لهذا الفصل والمتعلق بالإطار المفاهيمي العام للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية نستخلص أن المسؤولية الاجتماعية عبارة عن التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذى تعمل فيه،كما أنه وبفضل عدة مساهمات عرفت المسؤولية الاجتماعية نقلة نوعية فيما يخص توسيع مفهومها وميزت بين أربعة أبعاد مختلفة لها وتتمثل في: البعد الاقتصادي،البعد القانوني،البعد الأخلاقي،والبعد الإنساني.

و بما أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية تعتمد على مبادئ تحكمها كالقيم والأخلاقيات،العلاقات التعاونية،الارتباط المجتمعي ... إلخ،ينبغي لنجاحه تعاون بين كل ماله علاقة بالمؤسسة،مما يسمح بتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم أصاحب المؤسسة من جهة والمستفيدين من المؤسسة (العمال،الملاك،المنافسين،أفراد المجتمع، الزبائن...) من جهة أخرى،ومن ثم تحسين التجارة والاقتصاد.

وتعد المسؤولية الاجتماعية قيمة مكتسبة صعبة المنال نوعا ما لما تتطلبه من معايير أساسية ينبغي امتلاكها،ومن خلالها يتم تقييمها في مختلف المجالات الاجتماعية ذات الصلة بالمؤسسة، كما أنه ورغم اختلاف دوافع تبنيها إلا أنها أصبحت من أهم القضايا ذات الأهمية البالغة وذلك لعدة اعتبارات نذكر منها:إصدار نصف الشركات العالمية لتقارير خاصة بالمسؤولية المؤسسية المتعلقة بالمجتمع،تحدي استيعاب الربط بين مسؤولية المؤسسات اتجاه المجتمع واستراتيجيات المؤسسة.

كما تبلورت عدة إسهامات لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصـــادية ،أهمها مبادرة الأمم المتحدة وذلك بعد استجابتها للأهمية البالغة التي أصبحت تعرف بها، وقد سعت في تنفيذها لهذه المبادرة إلى الوصـــول لعـــدة أهـــداف كتعزيـــز الممارســـات المجتمعية ودفع مواطنة المؤسسات المسؤولة.

لذا إدخال المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية صار مشروع إداري تحتاجـــه جل المؤسسات باختلاف حجمها ليس لمجرد احترامها للقوانين وأصحاب المصالح، إنمـــا لأنها أصبحت واجب إلزامي التطبيق يطالب به أفراد المجتمع وكل أصحاب المصـــلحة.

الفصل الثاني:

المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)

تمهيد:

بعد أن تم تقديم الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية وتوضيح أبرز جوانبها والطريقة التي تسمح للمؤسسات معرفة مكانتها وما مدى التزامها بأبعاد هذه الأخيرة،جاء الدور على الجانب التطبيقي،ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والوقوف على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية،وجب علينا القيام بدراسة ميدانية لأحد المؤسسات العمومية ولقد وقع الاختيار على المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى–بالرغاية– ENGTP لتطبيق منهج وأهداف الدراسة والوصول إلى نتائج وتوصيات تفيد البحث.

وتعد المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى من أبرز المؤسسات في الساحة الوطنية، وهذا لما تتميز به من تقنيات وتكنولوجيا عالية،بالإضافة إلى النتائج الإيجابية التي حققها منذ تأسيسها إلى يومنا هذا.

حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)

المبحث الثاني : منهجية تصميم الدراسة

المبحث الثالث : تحليل البيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها

المبحث الأول : تقديم عام للمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى

سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف العام بمؤسسة ENGTP، من خلال تقديم أهم إنجازات المؤسسة وصولا إلى دراسة لهيكلها التنظيمي العام والخاص.

المطلب الأول :التعريف بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى

أولا: نشأة المؤسسة: [1]

نشأت المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى سنة 1986،(ALTRA) المؤسسة الجزائرية للأشغال البترولية الكبرى،حيث كانت هذه الأخيرة شركة ذات اقتصاد مختلط تملك فيها شركة سوناطراك 51% من الأسهم،و49% من الأسهم لصالح شركات أجنبية.

- **1972**، بعد شراء أسهم الشريك الأجنبي، لتتحول ألترا إلى فرع من فروع سوناطراك،ليتغير اسمها إلى الشركة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى،هذا بعد إعادة هيكلة سوناطراك وهي مؤسسة اشتراكية ذات طابع اقتصادي.
- **1989** لتتحول إلى شركة مساهمة،حيث أصبح المساهم الرئيسي فيها هو صندوق المساهمة للمناجم و المحروقات.
- **1995**، و بعد حل صناديق المساهمة،تصبح الشركة العمومية القابضة للإنجازات والأشغال البترولية الكبرى هي المساهم الرئيسي للمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى.
- **1999**،وبعد مضاعفة رأسمال المؤسسة أصبحت نسب المساهمة توزع بين شركة سوناطراك بنسبة 51 % والشركة القابضة للإنجازات البترولية الكبرى بنسبة 49%، وبعد القرار الذي صدر في: 04 أكتوبر 200،والذي نص على امتلاك شركة سوناطراك لكل أسهم المؤسسة.

[1] وثائق خاصة بالمؤسسة.

ثانيا: تعريف المؤسسة:[1]

هي المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى، رمزها المختصر (م.و.ب.أ.ك) وباللغة الفرنسية (ENGTP) وهي مؤسسة خدماتية ذات أسهم مساهمها الرئيسي هي الشركة العمومية القابضة للإنجازات والأشغال الكبرى برأسمال قدره **6 390 000 000 د.ج**،وتملك خبرة 42 سنة في مختلف ميادين تخصصها،لها دور كبير في تنمية قطاع المحروقات والتلحيم خاصة،إذ تقوم بتلحيم جميع الصلب والمعادن الحديدة في المجتمعات الصناعية التي تقبلها.

وهي من أهم المؤسسات المتواجدة على مستوى القطر الجزائري وذلك بالنظر إلى الميدان الاستراتيجي التي تعمل فيه.

في حين يقع مقرها الرئيسي(الاجتماعي) في : ص.ب 09 المنطقة الصناعية بالرغاية ولاية الجزائر وتتفرع عنها عدة وحدات التي هي:

الجدول رقم (04): الوحدات المتفرعة عن المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى(ENGTP)

الوحدة	الرمز
الرغاية (المقر الاجتماعي)	**00**
أرزيو	**02**
سكيكدة	**03**
حاسي مسعود	**04**
حاسي الرمل	**05**
إينامناس	**06**

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق داخلية للمؤسسة.

[1] وثائق خاصة بالمؤسسة.

المطلب الثاني : أهم إنجازات المؤسسة

1.أهم الإنجازات في الجزائر:[1]

– مصنع تكرير النفط بحاسي مسعود 120 طن/سنة.

– مصنع إغناء البترول الخام بحاسي مسعود.

– شبكة الجمع والتوزيع بحاسي مسعود،حاسي الرمل وأدرار.

– محطات ضخ وتكثيف وحقن الغازوالماء بحاسي مسعود.

– مراكز تعبئةغاز البروتان المميع بالعلمة،تيارت،البويرة والخروب 1200 قارورة/ساعة.

– مراكز التخزين والتوزيع بالرمشي،تبسة،غرداية والعلمة.

– وحدات المعالجة واسترجاع الغاز الطبيعي بحمرة 1500 طن/سنة.

- وحدة التهذيب بالحفر سكيكدة.
- تجديد وحدات الغاز الطبيعي بحاسي الرمل.
- وحدات ضخ البروبان المميع في حاسي مسعود 24 مليون م^3 /يوم.

1.1 قطاع الكيمياء و البيتروكيمياء:

– مركب حامض النتريك والمونياك بآرزيو.

–وحدات مركبات الأسمدة في عنابة.

2.1 قطاع الطاقة:

– محطة كهروحرارية 1 و 2 بمرسى الحجاج 168 ميغاواط X 5.

– محطات كهربائية بحاسي الرمل، تيارت، جيجل وأدرار.

[1] وثائق خاصة بالمؤسسة.

3.1 قطاع مواد البناء:

– تركيب تجهيزات مركب الاسمنت بمفتاح 000 1 طن/سنة.

–تركيب تجهيزات بعين الكبيرة 1 مليون طن/سنة.

2.أهم الإنجازات في الخارج:

– **مالـي:** إنجاز دراسة تقنية اقتصادية لمستودعات تخزين المواد البترولية بقاو، موبتي وسيكاسو.

– **موريتانيا:** توسيع مصنع تكرير البترول في نواديبو.

– تركيب وحدتين لتحلية مياه البحر.

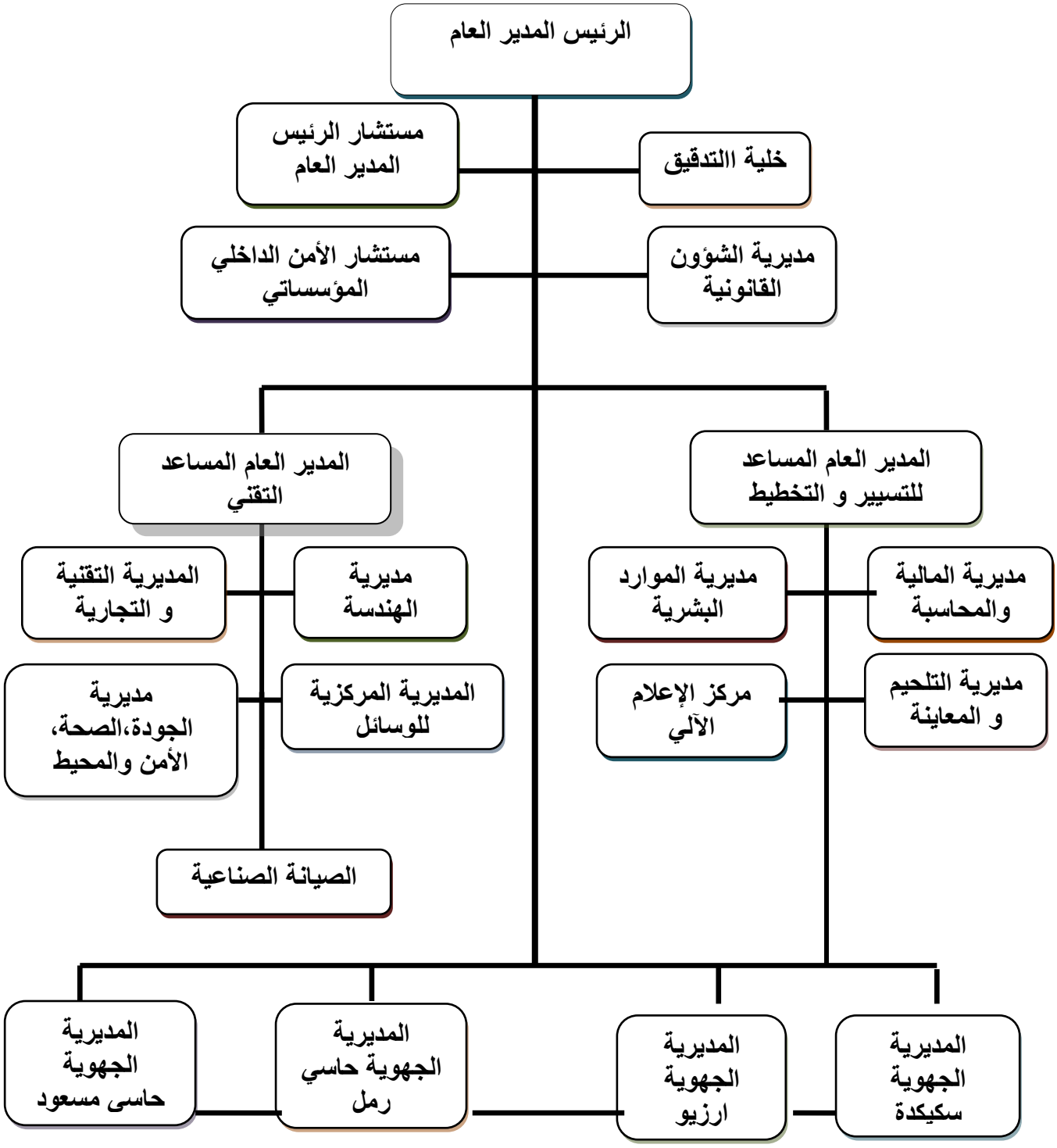
– **المغرب:** إنجاز أشغال تركيب محطة توليد الكهرباء في طان طان، ديازال 3 × 33 ميغاواط

– **اليمن:** إنجاز منشآت صناعية.

المطلب الثالث : دراسة الهيكل التنظيمي العام و الخاص

أولا: دراسة الهيكل التنظيمي العام:

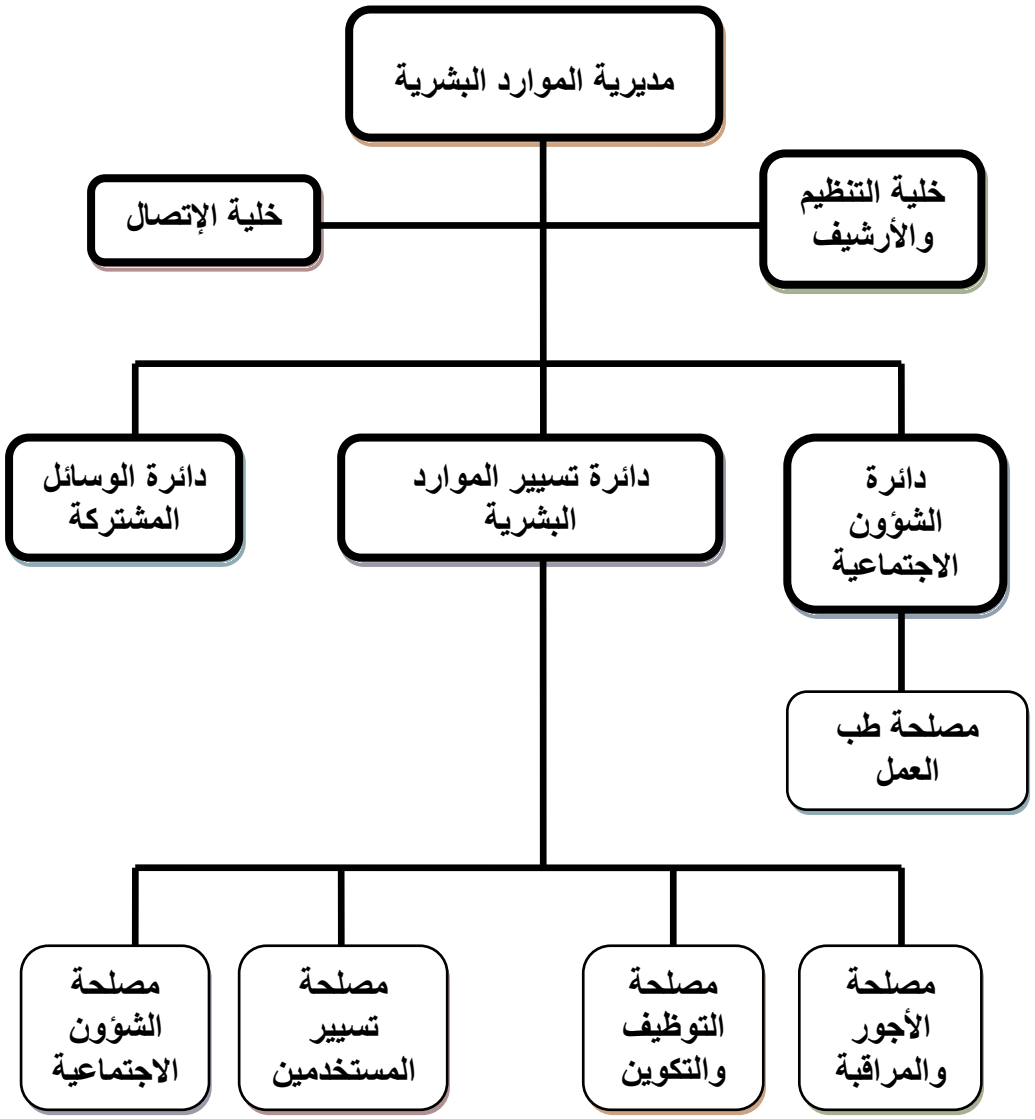
الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة العمومية للأشغال البترولية الكبرى(ENGTP)



المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على الملحق رقم (01).

ثانيا: دراسة الهيكل التنظيمي الخاص:

الشكل رقم (5): الهيكل التنظيمي الخاص بالموارد البشرية للمؤسسة العمومية للأشغال البترولية الكبرىDGRH



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الملحق رقم (02)

- **عرض لقسم دائرة تسيير الموارد البشرية:** هي الوحدة التنظيمية تختص بشؤون الاستخدام الأمثل والفعال للموارد البشرية لجميع المستويات،هدفها الأساسي هو تزويد

المؤسسة بموارد بشرية فعالة وتطوير الأفراد تطوير يلبي رغبات واحتياجات المؤسسة،وتنقسم بدورها إلى أربعة مصالح وخلية وهي كالتالي:[1]

- **خلية الوظائف و الكفاءات:** وهنا قمنا بإجراء دراستنا والمتمثلة في دور تسيير الكفاءات في تحسين الأداء الوظيفي
- **مصلحة الاجتماعية وتحتوي على قسمين:**

– قسم المنافع الاجتماعية.

– قسم التقاعد والخدمة المتبادلة.

- **مصلحة التوظيف/ التكوين وتحتوي على قسمين:**

– قسم المتابعة البيداغوجية التمهين.

– قسم التوظيف.

- **مصلحة مراقبة الأجور وتحتوي على قسمين:**

– قسم كشوف المرتبات.

– قسم مراقبة المرتبات.

- **مصلحة تسيير المستخدمين:**

– قسم شؤون إدارة الموظفين.

– قسم حركة الموظفين.

➢ **مهام دائرة الموارد البشرية:**

إن تقييم المسؤوليات والمهام لدى مصلحة الموارد البشرية تؤكد لنا مدى أهميتها بما تقدمه للإدارة المسؤولة عن الأعمال السياسية للتطور البشري على مستوى المؤسسة،حيث تتمثل مهام هذه الدائرة فيما يلي:

– تقديم النصح والإرشاد لرؤساء الدوائر في جميع الجوانب المتعلقة بالأفراد العاملين.

– تساهم في أعداد المخطط السياسي السنوي المتوسط المدى للموارد لبشرية.

[1] بالاعتماد على الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة.

- العمل على تطبيق النصوص القانونية فيما يخص تسيير وتطوير الموارد البشرية
- إعداد وتطبيق على مستوى مركز الرغاية وكذلك المديريات الجهوية لمخطط التشغيل والسهر على تطبيقه[1] .
- تنفيذ برامج التكوين.
- السهر على حماية العمال بتوفير مصلحة خاصة بطب العمل.
- تضمن أجور العمال بالمديرية المركزية بالرغاية ومراقبة سياسة الأجور على مستوى المديريات الجهوية.
- إعداد وتقديم لوحة القيادة الشهرية الخاصة باالموارد البشرية.

➢ **أهداف المؤسسة:[2]**

من أهداف هذا القسم:

- التوفيق بين أهداف المؤسسة أهداف العامل.
- تحقيق التوافق بين الفرد منصب عمله.
- تحسين فعالية العمال المؤسسة.
- رفع حماس العمال رضاهم عن المؤسسة.
- توجيه العمال إلى منصب أكثر إستراتيجية.
- التلائم مع التغيرات الخارجية.
- توفير عمال ذو كفاءة المهارة.
- التقليل من نسبة الاستقالة بتحفيز العمال.
- تحسين سمعة المؤسسة،وقدرات المؤسسة في الحفاظ على العمال المؤهلين.

[1] بالاعتماد على الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
[2] بالإعتماد على وثائق المؤسسة.

المبحث الثاني : منهجية تصميم الدراسة

بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة، سنوضح في هذا المبحث كيفية إنجاز الدراسة من خلال تقديم مجتمع وعينة الدراسة،طبيعة المتغيرات،طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في ذلك، بالإضافة إلى البرامج المستخدمة في معالجتها.

المطلب الأول : وصف مجتمع وعينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على مجتمع الدراسة والعينة المختارة من البحث لإجراء الدراسة الميدانية يجب على الباحث وضع تعريف محدد وواضح مجتمع الدراسة لأن ذلك سيساعده في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع..

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)،وهي إحدى فروع شركة سوناطراك،وتعد (ENGTP) من المؤسسات الكبيرة الرائدة في مجال المحروقات والتلحيم خاصة والذي تتخذه كنشاط رئيسي. وبالانسجام مع مجمع سوناطراك تسير أنشطتها وفقا لثلاث مقاييس عالمية:الصحة والسلامة في العمل (OHSAH 18001)،الجودة (ISO 9001) ،حيث تم الحصول عليها سنة 2007 و2008 على التوالي،والتي تعتبر من المراجع الأساسية للمسؤولية الاجتماعية.

2. عينة الدراسة:

هي اختيار عناصر من مجتمع الدراسة لجمع البيانات بما يخدم ويناسب ويعمل على تحقيق أهداف الدراسة.

تم أخذ عينة من مجتمع الدراسة تكونت من (20) مسؤول،واعتمدنا على أسلوب العينة الميسرة في الاختيار حيث تم توزيع (20) استمارة إستبانة على مسؤولي المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى بالرغاية الصناعية وتمت عملية التوزيع بالأسلوب المباشر (باليد)،وذلك لضمان تعبئتها بالشكل الصحيح.

بعد القيام بجمع الإستبانات الموزعة تمكنا من استرداد (20)استمارة بنسبة استرجاع بلغت 100 %.وبعد تدقيق الإستبانات ومراجعتها لأغراض التحليل لم يتم استبعاد أي منها بسبب صلاحيتها للتحليل. وعليه،فقد كانت عدد الإستبانات الخاضعة للتحليل (20) إستبانة.[1]

المطلب الثاني : أساليب جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية

تم استخدام أسلوب الإستبانة كوسيلة رئيسية لجمع المعلومات الأولية،حتي تم إعدادها بعد استعراض الإطار النظري العام المتعلق بموضوع الدراسة.

1. تحضير الاستبانة:

مرت عملية تحضير الاستبانة بعدة مراحل إلى أن وصلت إلى شكلها النهائي **(**ملحق رقم 01) والذي تم اعتماده واستخدامه في هذه الدراسة، وقد اعتمدت الباحثتان نوعين من المصادر لغرض جمع البيانات والمعلومات اللازمة لهذه الدراسة،وهما:

أ. **المصادر الثانوية :** والتي تتمثل في أدبيات الدراسة والمتعلقة بهذا الموضوع كالكتب والأطروحات التي أنجزت في هذا المجال لغرض تقديم إطار نظري يوضح المسؤولية الاجتماعية وأبعادها،إضافة إلى عناصر المسؤولية الاجتماعية ودراسة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية الاقتصادية.

ب. **المصادر الأولية :** اعتمدت الباحثتان على أدبيات الدراسة في تصميم الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بالدراسة والمكونة من جزئين:

الجزء الأول : والذي يتألف من العبارات التي تتعلق بقياس أبعاد تبني المسؤولية الاجتماعية وعناصرها المكونة من (16) عبارة.

الجزء الثاني : والذي يتألف من العبارات التي تتعلق بواقع تبني المسؤولية الاجتماعية وعناصرها المكونة من سؤالين مفتوحين حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى و (3) عبارات حول المشاكل التي تعيق مبادرات المسؤولية الاجتماعية.

[1] أنظر الملحق رقم 03 (الاستبانة).

المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

سنوضح في هذا الجزء الأدوات المستخدمة في جمع المعطيات الخاصة بالدراسة.

الأدوات المستخدمة في جمع المعطيات:

أ. المقابلة:

لغرض الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، قمنا بإجراء مقابلات مباشرة مع رئيس قسم تسير الموارد البشرية،حيث تم جمع كل المعلومات اللازمة لبناء الإستبانة.

ب. الإستبانة.

من أجل التوصل إلى واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة، تم إعداد استبانة يضم (31) سؤال[1]،وهذا لغرض الحصول على البيانات الأولية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي،حيث تم تصميمه بالإعتماد على استبانات لدراسات سابقة محكمة،وتم تكييفه بما يتلاءم ودراسة الحالة، كما أن الأسئلة كانت وفق نمط الأسئلة المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج،حيث توزعت الأسئلة على محورين رئيسيين كما يلي:

المحور الأول : يضم (28) سؤال،الأسئلة الممتدة من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 11، تتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية المتمثلة في:

- البعد الاقتصادي : من العبارة (01) إلى (03)
- البعد الأخلاقي : من العبارة (04) إلى (06)
- البعد القانوني : من العبارة (07) إلى (09)
- البعد الخيري : من العبارة (10) إلى (11)

أما الأسئلة الممتدة من الرقم (12) إلى السؤال رقم (28) فتهتم بعناصر المسؤولية الاجتماعية و يتمثلون في: (المساهمين/المالكين،العاملين،المجتمع المحلي،البيئة والموارد الطبيعية، الموردين،المستهلكين،الحكومة،المنافسون،وجماعات الضغط).

المحور الثاني : يضم (03)أسئلة تتعلق بالمشاكل التي تعيق تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

[1] أنظر الملحق رقم 03.

1. البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

بعد الحصول على المعلومات اللازمة وحساب مختلف المؤشرات، وكذا تحصيل العدد النهائي للاستبانات، تم الاعتماد لمعالجة المعطيات على برنامج (EXCEL 2007) التي تكون في شكل جداول ليترجمها إلى رسومات بيانية لتسهيل عملية الملاحظة والتحليل. كما تم الإعتماد ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 20) من خلال التحليل الإحصائي الوصفي وما يندرج تحته من تحليل عبر كل من:

أ. **متوسط الأوزان:** وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات الاستبيان،ومن خلاله يمكن ترتيب عبارات كل عنصر حسب أعلى متوسط.

ب. **النسب المئوية و التكرارات:** لتحديد استجابات أفرادها اتجاه العبارات التي تتضمنها أداة الدراسة.

ج. **اختبار ثبات وصدق التباين** : تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، بالاعتماد على معامل **ألفا كرونباخ (Alpha Cronbakh's)** وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (05) : معامل الثبات الكلي (ألفا كرونباخ)

Alpha de Cronbakh	Nombre d'éléments
0,841	30

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ لـــ (30) عبارة تساوي 0,841 وهي أكبر من 0,6 (0,84 >0,6) وهذا يعني أنه معامل ثبات جيد، ويدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

الجدول رقم (06) : معامل صدق التباين

Alpha Cronbakh's	% 0,841
Alpha de Cronbakh Racine	% 0,91684124

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel

نلاحظ من الجدول السابق أن كل نتائج معامل الصدق تفوق0.7 مما يزيد من تأكيد صلاحية أداة القياس وبالتالي هناك صدق في فقرات المحاور.

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس احتمال 5 إجابات،وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة حول كل الفقرات التي تناولها الاستبيان.

بعد ذلك تم حساب متوسط الأوزان،ثم يحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح،عن طريق حساب المدى (4=5−1)،ثم نقسمه على عدد الدرجات (5/4)=0,8 ونزيد1،ونضيف بالتدرج ابتداء من الدرجة الأولى كالتالي:

- من 1 إلى 1,80 منخفض جدا
- من 1,81 إلى 2,61 منخفض
- من 2,62 إلى 3,42 متوسط
- من 3,43 إلى 4,23 مرتفع
- من 4,24 إلى 05 مرتفع جدا

الجدول رقم (07) : مقياس ليكارت (Likert Scale)

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مقياس ليكارت

المبحث الثالث : تحليل البيانات عرض النتائج وتحليلها

في هذا المبحث سيتم التركيز على أربعة نقاط أساسية،وهي وصف خصائص عينة الدراسة والتحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة،اختبار فرضيات البحث،عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

المطلب الأول : وصف خصائص عينة الدراسة

نظرا لاستحالة إخضاع كل فروع المؤسسة للدراسة،أولا لضيق الوقت ونقص الإمكانات ،ثانيا لتعدد وتشعب وحدات المؤسسة من جهة وتباين مواقع الأنشطة التي تتواجد فيها من جهة أخرى،فقد وقع اختيارنا على المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (**ENGTP**) بالمنطقة الصناعية الرغاية لما تتوفر عليه هذه الوحدة من صفات تجعلها متميزة عن كثير من الوحدات والفروع الأخرى.

وفي هذا المطلب سيتم تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة والمتمثلين في مدراء ونواب مدراء ورؤساء قسم دائرة تسيير الموارد البشرية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)،ووفقا للعينة المختارة فقد بلغ عدد أفراد العينة (20) مسؤول.

ويتضح لنا بعد استلام استمارة الإستبانة أن أفراد العينة قاموا بالإستجابة وبالإيجاب مع طلب الإجابة على الأسئلة بنسبة قدرت بـــ 100%.

الجدول رقم (08) : الاستجابة الكلية للاستبانة

البيان / عدد	20
المسؤولين	
التكرارات	20
نسبة الإستجابة الكلية	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الإستبانة

المطلب الثاني : تحليل وتفسير نتائج الاستمارة

بعد حصولنا على استمارات الاستبيان من الأفراد العاملين) عينة البحث (والذين قاموا بملئها، تم القيام بالمراجعة الدقيقة والتحليل وتم استخلاص النتائج التالية:

أولا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

1. البعد الاقتصادي :

الجدول رقم (09) : إجابات مفردات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الأهمية النسبية
01	المؤسسة تحقق هدف الربح دون التأثير في مستوى الأجور	0 %0	5 %55	4 %25	3 %15	1 %5	4,10 %100	مرتفع
02	أساليب التعامل الاقتصادي واضحة	0 %0	6 %30	11 %55	1 %5	2 %10	4,05 %100	مرتفع
03	الشفافية في تحقيق الربح	7 %35	9 %45	4 %20	0 %0	0 %0	4,15 %100	مرتفع
المتوسط العام							**4,10**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبتين برنامج التحليل الإحصائي Spss

العبارة (01): "المؤسسة تحقق هدف الربح دون التأثير في مستوى الأجور"

من خلال الجدول السابق (09) يتبين لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (01) 80%،في حين أن مجموع الغير موافقين بلغ 20%،و0% كانوا محايدين.ما يعني أن المؤسسة تحقق الربح دون التأثير في الأجور.في حين بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 4,10 وهي نسبة مرتفعة.

العبارة (02) : "أساليب التعامل الاقتصادي واضحة"

من خلال الجدول السابق (09) يتبين لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (02) قدر بـ 30%،في حين أن مجموع غير الموافقين بلغ 15% وهي نسبة ضعيفة جدا،و55% اختاروا الحياد، ما يفسر وضوح أساليب التعامل الاقتصادي. في حين بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 4,05 وهي نسبة مرتفعة.

العبارة (03): "الشفافية في تحقيق الربح "

من خلال الجدول السابق (09) يتبين لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (03) قدر بـ 80% مجتمعة،في حين أن غير الموافقين بلغ 0% أما 20% فقد اختاروا الحياد في الإجابة ما يعكس الشفافية في تحقيق الربح.وقد بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 4,15 وهي نسبة مرتفعة.

يتبين أن المتوسط الأوزان لعبارات البعد الاقتصادي مجتمعة تساوي **4,10** وهي قيمة عالية، تشير إلى قبول المستجوبين عبارات البعد الاقتصادي بشكل عالي،حيث حصلت العبارة (03) الشفافية في تحقيق الربح على أعلى متوسط أوزان 4,15،في حين بلغت اقل نسبة متوسط نسبي 4,15 المتعلقة بوضوح أساليب التعامل الاقتصادي.

2. البعد القانوني:

الجدول رقم (10): إجابات مفردات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية:

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الاهمية النسبية
04	الإلتزام بالقوانين التي تسعى إلى توفير السلامة المهنية و الرعاية الصحية للعامل	8 %40	8 %40	2 %10	2 %10	0 %0	4,10 %100	مرتفع
05	إدارة المؤسسة تعترف بمبدأ النقابات العمالية	4 %20	8 %40	6 %30	2 %10	0 %0	3,70 %100	مرتفع
06	مؤسستكم تصرح لمصالح الضمان الاجتماعي	11 55%	6 %30	1 %5	2 %10	0 %0	4,30 %100	مرتفع جدا
المتوسط العام							**4,03**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبتين برنامج التحليل الإحصائي Spss

العبارة (04): "الالتزام بالقوانين التي تسعى إلى توفير السلامة المهنية و الرعاية الصحية للعامل"

من خلال الجدول السابق (10) يتبين لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (04) قدر بـ 80% مجتمعة،في حين أن 10% اختاروا الحياد في الإجابة و10%أيضا كانوا غير موافقين.يتضح لدينا أن هناك التزام بقوانين السلامة المهنية،حيث بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 4,10 وهي نسبة مرتفعة.

العبارة(05): "إدارة المؤسسة تعترف بمبدأ النقابات العمالية"

من خلال الجدول السابق (10) يتبين لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (05) قدر بـ 60% مجتمعة ،في حين أن 30% اختاروا الحياد في الإجابة و 10% أيضا كانوا غير موافقين ما يفسر اعتراف المؤسسة بالنقابات العملية. وقد بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 3,70 وهي نسبة مرتفعة.

العبارة(06): "مؤسستكم تصرح لمصالح الضمان الاجتماعي"

من خلال الجدول السابق (10) يتبين لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (06) قدر بـ 85% مجتمعة،في حين أن 5% اختاروا الحياد في الإجابة و10% كانوا غير موافقين. وبالتالي فإن المؤسسة تصرح للضمان الاجتماعي.و قد بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 4,30 و هي نسبة مرتفعة جدا.

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها أن المتوسط النسبي لعبارات البعد القانوني مجتمعة تساوي **4,03** وهي قيمة عالية تشير إلى قبول المستجوبين عبارات البعد القانوني بشكل عالي،حيث حصلت العبارة (06) الشفافية في تحقيق الربح التصريح للضمان الاجتماعي على أعلى متوسط حسابي 4,30،في حين بلغت أقل نسبة للمتوسط النسبي المتعلق بالالتزام بقوانين السلامة المهنية بـ 3,70.

3. البعد الاخلاقي :

الجدول رقم (11) : إجابات مفردات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية:

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الاهمية النسبية
07	رسالة المؤسسة وأهدافها تتوافق و قيم المجتمع	5 %25	8 %40	4 %20	2 %10	1 %5	4,10 %100	مرتفع
08	لدى المؤسسة نظام صارم	2 %10	8 %40	7 %35	3 %15	0 %0	3,70 %100	مرتفع
المتوسط العام							**4,03**	**مرتفع**

المصدر: من اعداد الطالبتين برنامج التحليل الاحصائي Spss

العبارة (07): "رسالة المؤسسة و أهدافها تتوافق و قيم المجتمع"

من خلال الجدول أعلاه (11) يظهر لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (07) قدر بـ 65% مجتمعة ،في حين أن 20% اختاروا الحياد في الإجابة و15% كانوا غير موافقين.وبالتالي فإن رسالة المؤسسة تتوافق وقيم المجتمع.وقد بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 4,10 وهي نسبة مرتفعة.

العبارة(08): "لدى المؤسسة نظام صارم"

من خلال الجدول أعلاه (11) يظهر لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (08) قدر بـ 50% مجتمعة،في حين أن 35% اختاروا الحياد في الإجابة و 15% أيضا كانوا غير موافقين.وبالتالي فإن لدى المؤسسة نظام صارم.وقد بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 3,70 وهي نسبة مرتفعة.

من خلال النتائج المتحصل عليها فان متوسط الأوزان لعبارات البعد الأخلاقي مجتمعة تساوي **4,03**،وهي قيمة عالية تشير إلى قبول المستجوبين عبارات البعد الأخلاقي بشكل عالي، حيث حصلت العبارة (07) رسالة المؤسسة تتوافق وقيم المجتمع على أعلى متوسط نسيبي بـ 4,10، في حين حصلت عبارة" لدى المؤسسة نظام صارم "على أقل نسبة متوسط أوزان بـ 3,70.

4. البعد الخيري:

الجدول رقم(12) : إجابات مفردات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الأهمية النسبية
09	تقدم المؤسسة تبرعات ومساعدات للمشاريع الخيرية (مراكز رعاية المعوقين والطفولة)	1 %5	7 %35	5 %25	4 %20	3 %15	2,95 %100	متوسط
10	تساعد المؤسسة في انجاز المرافق الاجتماعية كالمدارس، المستشفيات...الخ	0 %0	5 %25	6 %30	5 %25	4 %20	2,60 %100	منخفض
11	مؤسستكم تقدم للعمال تسهيلات و اعانات لأداء مناسك الحج والعمرة	6 %30	11 %55	1 %5	2 %10	0 %0	4,05 %100	مرتفع جدا
المتوسط العام							**3,20**	**متوسط**

المصدر: من اعداد الطالبتين برنامج التحليل الإحصائي Spss

العبارة (09): "تقدم المؤسسة تبرعات ومساعدات للمشاريع الخيرية (مراكز رعاية المعوقين و الطفولة)"

من خلال الجدول أعلاه (12) يظهر لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (09) قدر بـ 40% مجتمعة ،في حين أن 25% اختاروا الحياد في الإجابة و35% أيضا كانوا غير موافقين.هذا ما يظهر ضعف في تقديم التبرعات والمساعدات. وقد بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 2,95 وهي نسبة متواضعة.

العبارة (10): "تساعد المؤسسة في انجاز المرافق الاجتماعية كالمدارس"

من خلال الجدول أعلاه (12) يظهر لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (10) قدر بـ 25% مجتمعة، في حين أن 30% اختاروا الحياد أما 45% فكانوا غير موافقين.,وقد بلغ متوسط الأوزان للعبارة نفسها 2,60 و هي نسبة منخفضة.

العبارة (11): "مؤسستكم تقدم للعمال تسهيلات وإعانات لأداء مناسك الحج والعمرة"

من خلال الجدول أعلاه (12) يظهر لنا مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (11) قدر بـ 85% مجتمعة، في حين أن 05% اختاروا الحياد في الإجابة و10% غير موافقين. هذا ما يفسر تقديم التسهيلات في أداء مناسك الحج والعمرة بمتوسط أوزان قدربـ 4,05 و هي نسبة مرتفعة.

من خلال النتائج المتحصل عليها فإن متوسط الأوزان لعبارات البعد الخيري مجتمعة تساوي **3,20** وهي قيمة متوسطة، تشير إلى تباين في أراء المستجوبين عبارات البعد الأخلاقي بشكل مختلف،حيث حصلت العبارة (11) تقديم مساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة 4,03، في حين بلغت أقل نسبة متوسط أوزان 2,60 وهي نسبة منخفضة.

ثانيا: عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى:

1. المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين /المالكين

الجدول رقم (13) : إجابات مفردات عينة الدراسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عنصر المساهمين/المالكين

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الأهمية النسبية
12	تهتم إدارة المؤسسة بتعظيم قيمة أسهمها والمنظمة ككل	6 %30	9 %45	1 %5	4 %20	0 %0	3,85 %100	مرتفع
13	تعمل المؤسسة على إبراز السمعة و الصورة المتميزة في مجال عملها	9 %45	9 %45	2 %10	0 %0	0 %0	4,35 %100	مرتفع جدا
المتوسط العام							**4,10**	**مرتفع**

المصدر: من اعداد الطالبتين برنامج التحليل الاحصائي Spss

العبارة 12: " تهتم إدارة المؤسسة بتعظيم قيمة أسهمها والمنظمة ككل ".

من خلال الجدول أعلاه (13) يظهرأن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة(12) قدر بـ 75 % مجتمعة، في حين أن 5% فقط اختاروا الحياد في الإجابة و20% غير موافقين.هذا ما يفسراهتمام إدارة المؤسسة بتعظيم أسهمها والمنظمة ككل بمتوسط أوزان قدر بـ 3,85 وهي نسبة مرتفعة.

العبارة 13: "تعمل المؤسسة على إبراز السمعة والصورة المتميزة في مجال عملها"

من خلال الجدول أعلاه (13) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (13) قدر بـ 90% مجتمعة،في حين أن 10% فقط اختاروا الحياد في الإجابة وبالتالي فإن المؤسسة تعمل على إبراز سمعتها وصورتها المتميزة في مجال عملها، وقد قدر متوسط أوزان العبارة بـ 4,35 وهي نسبة مرتفعة جدا.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن متوسط الأوزان لعبارات عنصر المساهمين مجتمعة تساوي، **4,10** وهي قيمة عالية، تشير إلى قبول المستجوبين عبارات تجاه المالكين بشكل عالي، حيث حصلت العبارة (13) تعمل المؤسسة على إبراز سمعتها في مجال نشاطها على أعلى متوسط نسبي بـ 4,35، في حين بلغت أقل نسبة متوسط أوزان3,85 فيما يخص عبارة اهتمام المؤسسة بتعظيم أسهمها والمنظمة ككل.

2. المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين :

الجدول رقم (14) : إجابات مفردات عينة الدراسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عنصر العاملين

	التكرارات							
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الاهمية النسبية
14	تتولى المؤسسة تدريب وتأهيل العاملين	5 %25	8 40%	4 %20	2 %10	1 5%	3,70 %100	مرتفع
15	نظام الرواتب و الأجور عادل و يوازي الجهود المبذولة	3 %15	7 %35	5 %25	4 %20	1 %5	3,35 %100	متوسط
المتوسط العام							**3,35**	**متوسط**

المصدر: من اعداد الطالبتين برنامج التحليل الاحصائي Spss

العبارة 14: " تتولى المؤسسة تدريب و تأهيل العاملين "

من خلال الجدول أعلاه (14) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (14) بـ 65% مجتمعة،في حين أن 20% اختاروا الحياد في الإجابة و15% غير موافقين. وقد قدر متوسط أوزان العبارة 3,70 وهي نسبة مرتفعة.

العبارة 15: " نظام الرواتب والأجور عادل ويوازي الجهود المبذولة "

من خلال الجدول أعلاه (14) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (15) قدر بـ 50% مجتمعة، في حين أن 25% اختاروا الحياد في الإجابة و25% غير موافقين وبلغ متوسط أوزان العبارة 3,35 و هي نسبة مرتفعة.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن متوسط الأوزان لعبارة عنصر العاملين مجتمعة تساوي **3,35** وهي قيمة مرتفعة،تشير إلى قبول المستجوبين عبارات المسؤولية الاجتماعية اتجاه هذا العنصر بشكل متوسط،حيث حصلت العبارة (14) تتولى المؤسسة تدريب وتأهيل العاملين على أعلى متوسط حسابي 3,70،في حين حازت عبارة نظام الرواتب يوازي الجهود المبذولة على أقل نسبة متوسط أوزان 3,35.

3. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي:

الجدول رقم (15) : يبين إجابات مفردات الدراسة، فيما يتعلق عناصر المسؤولية الاجتماعية اتجاه عنصر المجتمع المحلي

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الأهمية النسبية
16	تسعى المؤسسة لتبادل الخبرات مع المؤسسة المحلية والدولية	4 20%	8 %40	4 %20	3 %15	1 %5	3,55 %100	مرتفع
17	تقوم المؤسسة برعاية نشطات وأحداث محلية	3 %15	10 %50	3 %15	4 %20	0 %0	3,60 %100	مرتفع
المتوسط العام							**3,58**	**مرتفع**

المصدر: من اعداد الطالبتين برنامج التحليل الاحصائي Spss

العبارة 16: " تسعى المؤسسة لتبادل الخبرات مع المؤسسات المحلية و الدولية ".

من خلال الجدول أعلاه (15) يظهرأن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (16) قدر بـ 60% مجتمعة،في حين أن 20% اختاروا الحياد في

الإجابة و20% غير موافقين،وبلغ متوسط أوزان العبارة 3,55 وهي نسبة مرتفعة وهذا يعني سعي المؤسسة لتبادل الخبرات مع المؤسسة المحلية و الدولية .

العبارة 17: " تقوم المؤسسة برعاية نشاطات و أحداث محلية ".

من خلال الجدول أعلاه (15) يظهرأن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (17) بـــ 65% مجتمعة،في حين أن 15% اختاروا الحياد في الإجابة و20% غير موافقين،وبلغ متوسط أوزان العبارة 3,60 وهي نسبة مرتفعة

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن متوسط الأوزان لعبارات عنصر المجتمع المحلي مجتمعة تساوي **3,58** وهي قيمة مرتفعة،تشير إلى قبول المستجوبين عبارات المسؤولية الاجتماعية اتجاه هذا العنصر بشكل مرتفع،حيث حصلت العبارة (17) تقوم المؤسسة برعاية نشاطات وأحداث محلية على أعلى متوسط أوزان 3,60،في حين بلغت العبارة (16) سعي المؤسسة لتبادل الخبرات مع المؤسسة المحلية والدولية على أقل نسبة متوسط أوزان بـــ 3,55.

4.المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والموارد الطبيعية:

الجدول رقم (16) : إجابات مفردات عينة الدراسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عنصر البيئة والموارد الطبيعية

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الاهمية النسبية
18	تهتم المؤسسة بالحد من التلوث البيئي	1 %5	10 %50	7 %35	0 %0	2 %10	3,40 %100	متوسط
19	لدى المؤسسة و سائل لمعالجة المنتجات الضارة بالبيئة	5 %25	10 %50	3 %15	1 %5	1 %5	3,85 %100	مرتفع
المتوسط العام							3,62	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين برنامج التحليل الإحصائي Spss

العبارة 18: " تهتم المؤسسة بالحد من التلوث البيئي ".

من خلال الجدول أعلاه (16) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (18) بـــ 55% مجتمعة، في حين أن 35% اختاروا الحياد في الإجابة و10% فقط غير موافقين وبلغ متوسط أوزان العبارة 3,40 وهي نسبة متوسطة.

العبارة 19: " لدى المؤسسة وسائل لمعالجة المنتجات الضارة بالبيئة ".

من خلال الجدول أعلاه (16) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (19) بـــ 75% مجتمعة، في حين أن 15% اختاروا الحياد في الإجابة و10% فقط غير موافقين وبلغ متوسط أوزان العبارة 3,85 وهي نسبة مرتفعة

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن المتوسط الأوزان لعبارات عنصر البيئة والموارد الطبيعية مجتمعة تساوي **3,62** وهي قيمة مرتفعة تشير إلى قبول المستجوبين عبارات المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة بشكل مرتفع،حيث حصلت العبارة (19) لدى المؤسسة وسائل لمعالجة المواد الضارة بالبيئة على أعلى متوسط حسابي 3,85 في حين بلغت العبارة (18) تهتم المؤسسة في الحد من التلوث البيئي على أقل نسبة متوسط أوزان بـــ 3,40.

5. المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين

الجدول رقم (17) : إجابات مفردات عينة الدراسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عنصر الموردين

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الأهمية النسبية
20	المؤسسة تسد مستحقات الموردين في الوقت المتفق عليه	2 %10	13 %65	3 15%	1 %5	1 %5	3,70 %100	مرتفع
21	تختار المؤسسة الموردين الأكثر التزاما بالمسؤولية الاجتماعية عند أدائهم لنشاطهم	3 15%	11 %55	3 %15	2 %10	1 %5	3,65 %100	مرتفع
المجموع الكلي							**3,68**	**مرتفع**

المصدر: من اعداد الطالبتين برنامج التحليل الاحصائي Spss

العبارة 20: " المؤسسة تسد مستحقات الموردين في الوقت المتفق عليه ".

من خلال الجدول أعلاه (17) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (20) بـــ 65% مجتمعة ،في حين أن 15% اختاروا الحياد في الإجابة و20% غير موافقين وبلغ متوسط وزان العبارة 3,70 و هي نسبة مرتفعة.

العبارة 21: " تختار المؤسسة الموردين الأكثر إلتزاما بالمسؤولية الاجتماعية عند أدائهم لنشاطهم ".

من خلال الجدول أعلاه (17) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (21) بـــ70% مجتمعة ،في حين أن 15% اختارو الحياد في الاجابة و20% فقط غير موافقين وقد بلغ متوسط وزان العبارة 3,65 و هي نسبة مرتفعة

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن متوسط الأوزان لعبارات عنصر الموردين مجتمعة تساوي **3,68** وهي قيمة مرتفعة، تشير إلى قبول المستجوبين عبارات المسؤولية

الاجتماعية اتجاه الموردين بشكل مرتفع، حيث حصلت العبارة (20) المؤسسة تسد مستحقات الموردين في الوقت المتفق عليه على اعلى متوسط حسابي 3,70، في حين حصلت العبارة (21) تختار المؤسسة الموردين الأكثر التزاما بالمسؤولية الاجتماعية عند أدائهم لنشاطهم على أقل نسبة متوسط أوزان 3,65.

6.المسؤولية الاجتماعية اتجاه الحكومة

الجدول رقم (19) : إجابات مفردات عينة الدراسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عنصر الحكومة

	التكرارات							
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الأهمية النسبية
22	تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين والتوجيهات الصادرة من الحكومة	4 %20	12 %60	3 %15	1 %5	0 %0	4,25 %100	مرتفع جدا
23	تعطي المؤسسة أولوية لتسديد كافة الالتزامات الضريبية	10 %50	7 %35	2 %10	0 %0	1 %5	3,70 %100	مرتفع
المجموع الكلي							3,97	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبتين برنامج التحليل الاحصائي Spss

العبارة 22: "تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين والتوجيهات الصادرة من الحكومة".

من خلال الجدول أعلاه (19) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (23) بـــ 80% مجتمعة، في حين أن 15% اختاروا الحياد عن الإجابة، و5% فقط غير موافقين. وقد بلغ متوسط أوزان العبارة 4,25 و هي نسبة مرتفعة.

العبارة 23: " تعطي المؤسسة أولوية لتسديد كافة الالتزامات الضريبية ".

من خلال الجدول أعلاه (19) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (24) بـــ 85% مجتمعة، في حين أن 10% اختاروا الحياد عن الإجابة، و5% غير موافقين. وقد بلغ متوسط أوزان العبارة 3,70 وهي نسبة مرتفعة.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن متوسط الأوزان لعبارات عنصر الحكومة مجتمعة تساوي **3,97**، وهي قيمة مرتفعة، حيث حصلت العبارة (22) تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين والتوجيهات الصادرة من الحكومة على أعلى متوسط أوزان بـــ 4,25، في حين حصلت العبارة (23) تعطي المؤسسة أولوية لتسديد كافة الالتزامات الضريبية على أقل نسبة متوسط أوزان بـــ 3,70.

7. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المنافسين

الجدول رقم (20) : إجابات مفردات عينة الدراسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عنصر المنافسين

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الأهمية النسبية
24	تتبع المؤسسة إستراتيجية منافسة عادلة و نزيهة	2 %10	12 %60	5 %25	0 %0	1 %5	3,70 %100	مرتفع
25	لدى المؤسسة إدراك واضح بموقعها والمركز الذي تحتله بين منافسيها	4 %20	14 %70	2 10%	0 %0	0 %0	4,10 %100	مرتفع
	المتوسط العام						3,90	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين برنامج التحليل الإحصائي Spss

العبارة 24: " تتبع المؤسسة استراتيجية منافسة عادلة و نزيهة "

من خلال الجدول أعلاه (20) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (24) بـــ 70% مجتمعة، في حين أن 25% اختاروا الحياد في الإجابة، و5% فقط غير موافقين وقد بلغ متوسط أوزان العبارة 3,70 و هي نسبة مرتفعة نوعا ما.

العبارة 25: " لدى المؤسسة إدراك واضح بموقعها و المركز الذي تحتله بين منافسيها "

من خلال الجدول أعلاه (20) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (25) بـــ 90% مجتمعة، في حين أن 10% اختاروا الحياد في الإجابة وقد بلغ متوسط أوزان العبارة 4,10 و هي نسبة مرتفعة.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن متوسط أوزان عبارات عنصر المنافسين مجتمعة تساوي **3,90** وهي قيمة مرتفعة، حيث حصلت العبارة (25) لدى المؤسسة إدراك واضح بموقعها والمركز الذي تحتله بين منافسيها على أعلى متوسط أوزان بـــ 4,10، في حين حصلت العبارة (24) تتبع المؤسسة استراتيجية منافسة عادلة و نزيهة على أقل نسبة متوسط أوزان بـــ 3,70.

8. المسؤولية الاجتماعية اتجاه جماعات الضغط:

الجدول رقم (21) : إجابات مفردات عينة الدراسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عنصر جماعات الضغط

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الأهمية النسبية
26	تقوم المؤسسة بتقديم معلومات دقيقة للصحافة والإعلام	0 %0	7 %35	11 %55	2 %10	0 %0	3,25 %100	متوسط
27	تحترم المؤسسة وتقدر الدور الاجتماعي والأنشطة التي تلعبها جماعات حماية البيئة	1 %5	11 %55	7 %35	1 %5	0 %0	3,60 %100	مرتفع
المجموع الكلي							3,42	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين برنامج التحليل الإحصائي Spss

العبارة 26: " تقوم المؤسسة بتقديم معلومات دقيقة للصحافة والإعلام ".

من خلال الجدول أعلاه (21) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (26) بـــ 35% مجتمعة، في حين أن 55% اختاروا الحياد عن الإجابة، و10% غير موافقين. وقد بلغ متوسط أوزان العبارة 3,25 و هي نسبة مرتفعة.

العبارة 27: " تحترم المؤسسة وتقدر الدور الاجتماعي والأنشطة التي تلعبها جماعات حماية البيئة "

من خلال الجدول أعلاه (21) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (27) بـــ 60% مجتمعة، في حين أن 35% اختاروا الحياد عن الإجابة، و5% فقط غير موافقين وقد بلغ متوسط أوزان العبارة 3,60 و هي نسبة مرتفعة.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن متوسط أوزان عبـــارات عنصـــر جماعـــات الضغط مجتمعة تساوي **3,42**، وهي قيمة مرتفعة نوعا ما، حيث حصلت العبارة (27)

تحترم المؤسسة وتقدر الدور الاجتماعي والأنشطة التي تلعبها جماعات حماية البيئة على أعلى متوسط أوزان بـــ 3,60، في حين حصلت العبارة (26)على أقل نسبة بمتوسط أوزان بلغ 3,25 و هي نسبة متوسطة.

ونستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى تمارس مسؤوليتها اتجاه المساهمين /المالكين، الحكومة والعاملين بدرجة عالية (البعد القانوني بدرجة أولى)، في حين أنها تمارس الحد الأدنى من مسؤوليتها عندما يتعلق الأمر بالمجتمع أو البيئة، حيث قيمت هذه العناصر بالمتوسطة و نقصد بالحد الأدنى هنا البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية.

ثالثا: المشاكل التي تعيق تنفيذ المسؤولية الاجتماعية:

الجدول رقم (22) : يبين إجابات مفردات الدراسة، فيما يتعلق بالمشاكل التي تعيق تنفيذ المسؤولية الاجتماعية

التكرارات								
رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط الأوزان	الاهمية النسبية
28	عدم إدراك المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة	3 %15	9 %45	3 %15	4 %20	1 %5	3,45 %100	مرتفع
29	لا تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية برامج إلزامية بقوة القانون لدى لا تلقى الاهتمام من قبل المؤسسة	2 %10	8 %40	4 %20	3 %15	3 %15	3,15 %100	متوسط
30	عدم وجود أي تنسيق بين الجامعات و مراكز البحث العلمي و المؤسسات من جهة أخرى مما يعرقل وصول الكثير من المفاهيم إلى المؤسسة	5 %25	8 %40	4 %20	1 %5	2 %10	3,65 %100	مرتفع
المتوسط العام							**3,41**	**متوسط**

المصدر: من إعداد الطالبتين برنامج التحليل الإحصائي Spss

العبارة (28) عدم ادراك المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

من خلال الجدول أعلاه (22) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (28) بـــ 60% مجتمعة، في حين أن 15% اختاروا الحياد في الإجابة و25% فقط غير موافقين وقد بلغ متوسط أوزان العبارة 3,45 و هي نسبة مرتفعة.

العبارة (29): " لا تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية برامج الزامية بقوة القانون لذى لا تلقى الاهتمام من قبل المؤسسة "

من خلال الجدول أعلاه (22) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (30) بـــ 50% مجتمعة، في حين أن 20% اختاروا الحياد في الإجابة، و30% غير موافقين وقد بلغ متوسط وزان العبارة 3,15 و هي نسبة مرتفعة.

العبارة (30): " عدم وجود أي تنسيق بين الجامعات ومراكز البحث العلمي والمؤسسات من جهة أخرى مما يعرقل وصول الكثير من المفاهيم الى المؤسسة "

من خلال الجدول أعلاه (22) يظهر أن مجموع نسبة مفردات العينة الذين عبروا عن موافقتهم عن العبارة (31) بـــ 65% مجتمعة ،في حين أن 20% اختارو الحياد في الإجابة، و15% فقط غير موافقين وقد بلغ متوسط وزان العبارة 3,65 و هي نسبة مرتفعة.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن متوسط أوزان العبارات المتعلقة بالمشاكل التي تعيق تطبيق المسؤولية الاجتماعية بلغ **4,97** وهي قيمة متوسطة، تشير إلى قبول المستجوبين عبارات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين بشكل مرتفع ما يفسر وجود عوائق في تطبيق المسؤولية الاجتماعية، حيث حصلت العبارة (30) عدم وجود أي تنسيق بين الجامعات و مراكز البحث العلمي و المؤسسات من جهة أخرى مما يعرقل وصول الكثير من المفاهيم إلى المؤسسة على أعلى متوسط أوزان بـــ 3,65، في حين حصلت العبارة (29) على أقل نسبة متوسط أوزان بـــ 3,15، وهي تعكس النسبة

المتوسطة التي لا تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية برامج إلزامية بقوة القانون لذا لا تلقى الاهتمام من قبل المؤسسة.

رابعا:ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى

من خلال هذه المقابلة حاولنا الوصول الى جملة الممارسات و المبادرات التي تقوم بها المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى في اطار المسؤولية الاجتماعية مع رئيس قسم دائرة تسيير الموارد البشرية و قد خلصنا الى:[1]

1. طبيعة البرامج :

أ. ممارسات خاصة بالبيئة الداخلية للمؤسسة (العاملين)

- تقديم الخدمات الاجتماعية
- تقديم التسهيلات و الاعانات للعمال و ذويهم (منح قروض و سلفيات
- حفظ الصحة و السلامة المهنية للعمالو (أنظر الملحق رقم)
- رعاية بعض التكوينات

ب. ممارسات خاصة بالبيئة :

- استغلال الطاقة الشمسية بطلب من سونطراك بتوفير سخانات مائية تعمل بالطاقة الشمسية و تقديمها للمناطق النائية (مدارس ابتدائية ، مستوصفات) البعيدة عن خطوط الغاز.
- القيام بعمليات التشجير
- تنظيم ايام تحسيسية حول حماية البيئة .

ج. المبادرات المجتمعية

- تعمل المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى على مساعدة المجتمع بطريقة غير معلنة و ذلك بتقديم دعم مالي للجمعيات الخيرية (اليتامى،ذوي الاحتياجات الخاصة...)،

[1] مقابلة مع السيد شوقي علال ، رئيس **دائرة تسيير الموارد البشرية** ، يوم 27.04.2017، على الساعة 11:30

- تقدم مساعدات مالية للهيئات المتمثلة في جماعات الضغط
- تقديم مساعدات في بعض المدارس كأجهزة كمبيوتر.
- تنظيم حملات توعية لمحاربة المخدرات
- في حالة الأزمات تشارك بإمكاناتها المادية و البشرية

المطلب الثالث : حوصلة حول نتائج الدراسة الميدانية

سنقوم من خلاله بتقييم الفرضية الثانية والتي وضعناها في مقدمة البحث.

الفرضية الثانية : هناك تطبيق للمسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP)

من أجل تسهيل عملية تحليل واستخراج نتيجة نهيئية دقيقة للفرضية الثانية ارتأينا تقسيمها الى ثلاث فرضيات جزئية هي:

1. هناك تبني لأبعاد المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى.
2. هناك ممارسات من قبل المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى اتجاه عناصر المسؤولية الاجتماعية
3. توجد مشاكل تعيق تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى

الفرضية الجزئية الاولى: هناك تبني لأبعاد المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى.

الجدول رقم :(23) أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الابعاد	متوسط الأوزان	الأهمية النسبية	الترتيب
البعد الاقتصادي	4,01	مرتفع	2
البعد القانوني	4,03	مرتفع	1
البعد الاخلاقي	4,03	مرتفع	1
البعد الخيري	3,20	مرتفع	3

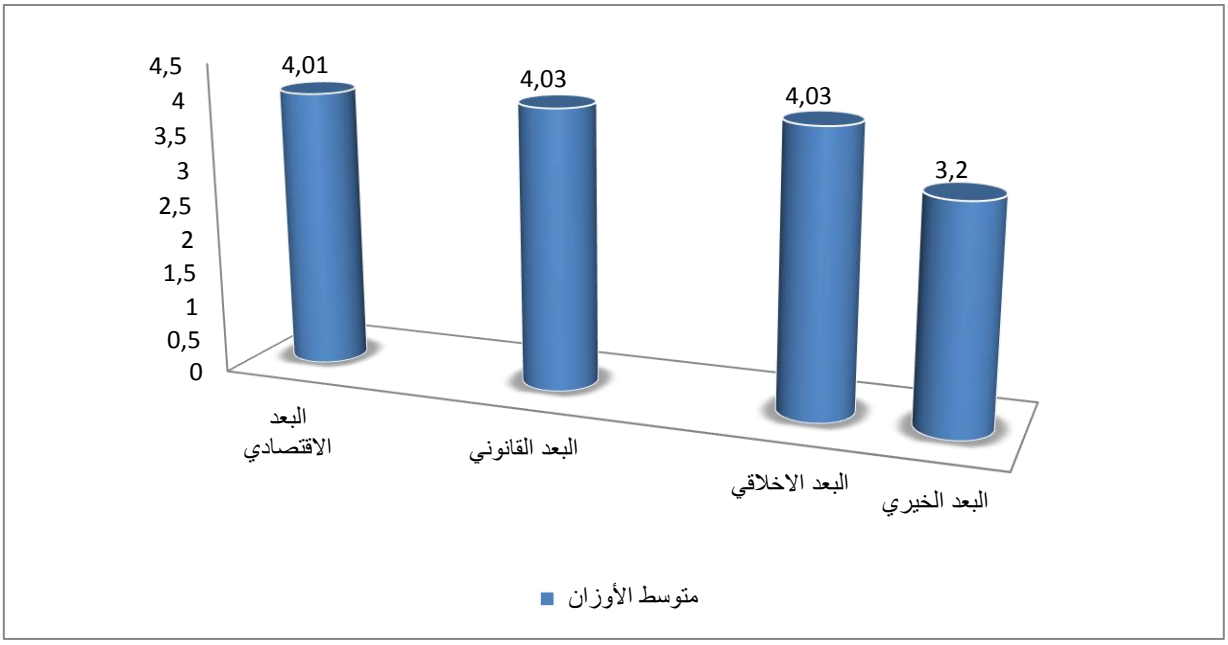
المصدر :من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجداول (09) (10) (11) (12)

نلاحظ من خلال الجدول أن البعدين القانوني و الاخلاقي حصلا على الرتبة الأولى بمتوسط وزن بلغ4,03 و هو متوسط أوزان جيد لأنه يقع في مجال الموافقة وعليه يمكن القول أن هذين البعد موجودين بالمؤسسة محل الدراسة، ويليها البعد الاقتصادي في المرتبة الثانية بمتوسط أوزان 4,01 و يأتي البعد الخيري في المرتبة الثالثة بمتوسط أوزان قدر بـ 3,20

و بشكل عام فإن المتوسط الاوزان لإجمالي عبارات هذين البعدين كانت مرتفعة وهو ما يفسر تبني المؤسسة محل الدراسة لهذين البعدين .

مما سبق نستنتج أن مفردات عينة الدراسة (المسؤولون) موافقون على تبني المؤسسة لكل من البعد القانوني والأخلاقي بدرجة اولى ثم البعد الاقتصادي من أبعاد المسؤولية الاجتماعية.بدرجة مرتفعة.

الشكل رقم: (06) يوضح ترتيب الابعاد حسب متوسط الأوزان



المصدر :من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول (23)

الفرضية الجزئية الثانية: هناك ممارسات من قبل المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى اتجاه عناصر المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم : (24)عناصر المسؤولية الاجتماعية

العناصر	متوسط الاوزان	اتجاه الاجابة	الترتيب
المساهمين /المالكين	4.10	مرتفع	1
العاملين	3.53	متوسط	7
المجتمع المحلي	3,58	متوسط	6
البيئة	3,62	متوسط	5
الموردين	3,68	متوسط	4
الحكومة	3,97	متوسط	2
المنافسين	3,90	متوسط	3
جماعات الضغط	3,42	متوسط	9
المتوسط العام		**متوسط**	**3,66**

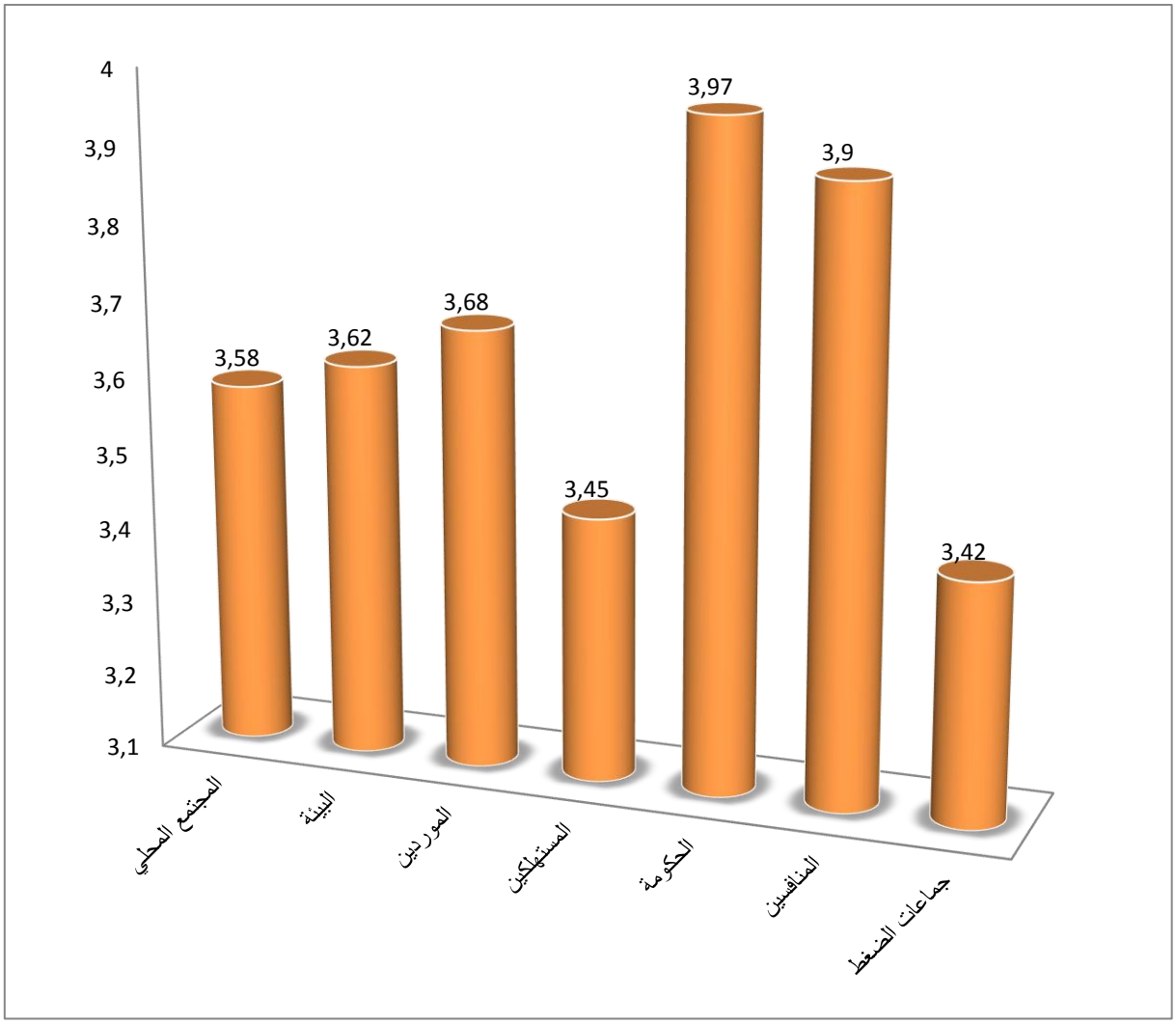
المصدر :من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجداول : (13)(14)(15)(16)(17)(18)(19)(20)(21)

نلاحظ من خلال الجدول (24)أعلاه أن عنصر المساهمين /المالكين حصل على الرتبة الأولى بمتوسط أوزان بلغ4,01 وهو متوسط أوزان جيد لأنه يقع في مجال الموافقة وفي الرتبة الثانية عنصر الحكومة بمتوسط أوزان قدر 3,97 و في المرتبة الثالثة 3,90 و في المرتبة الرابعة عنصر الموردين 3,68 تليه في المرتبة الخامسة عنصر البيئة بمتوسط أوزان 3,62 و في المرتبة السادسة المجتمع المحلي بمتوسط أوزان 3,58 ثم يليه عنصر العاملين بمتوسط أوزان يساوي 3,58 و جاء في المرتبة الاخيرة جماعات الضغط بمتوسط قدر بـــ3,42 .

و بشكل عام فإن المتوسط الاوزان لإجمالي العبارات بلغ 3,66 و هو ما يفسر وجود تبني للمسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى لكن بنسب مختلفة تتراوح بين[3,42 و4,10].

مما سبق نستنتج أن أفراد عينة الدراسة (المسؤولون) موافقون على تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية بدرجة قريبة من المرتفعة.و منه اثبات **صحة الفرضية الثانية**

الشكل رقم : (07) يوضح ترتيب عناصر المسؤولية الاجتماعية حسب متوسط الاوزان



المصدر :من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (24)

الفرضية الجزئية الثالثة: توجد مشاكل تعيق تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى

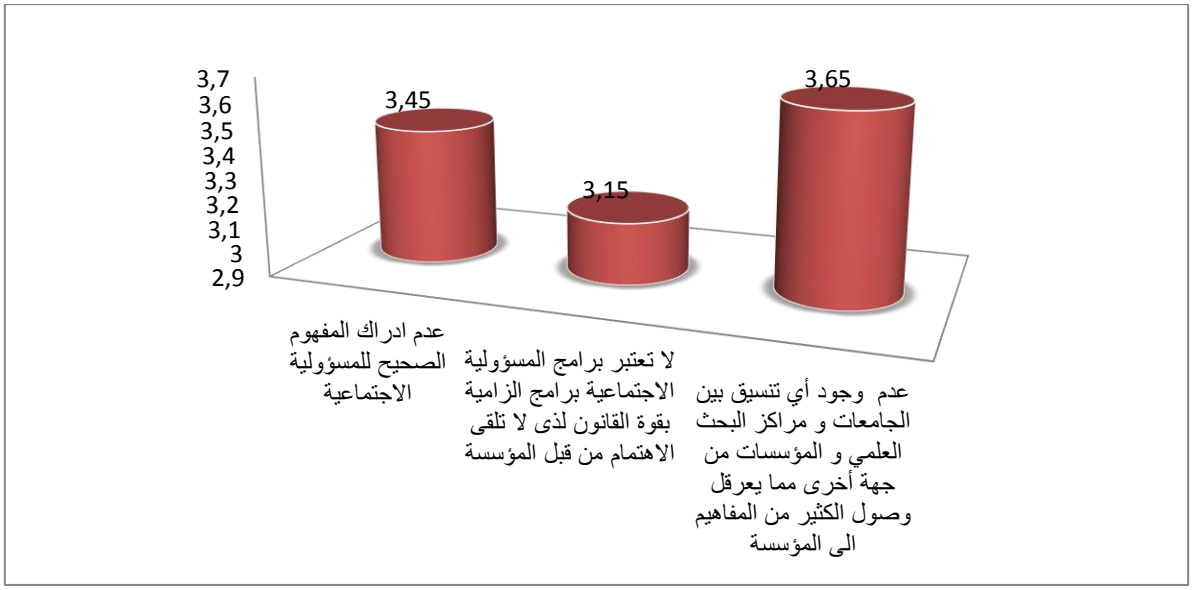
الجدول رقم : (25) المشاكل التي تعيق تنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

المشكل	متوسط الاوزان	ألاهمية النسبية	الترتيب
عدم ادراك المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة	3,45	متوسط	2
لا تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية برامج الزامية بقوة القانون لذى لا تلقى الاهتمام من قبل المؤسسة	3,15	متوسط	3
عدم وجود أي تنسيق بين الجامعات و مراكز البحث العلمي و المؤسسات من جهة أخرى مما يعرقل وصول الكثير من المفاهيم الى المؤسسة	3,65	متوسط	1

المصدر :من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول (22)

من خلال الجدول (25)اعلاه يظهر أن مشكل عدم و جود التنسيق الصحيح بين الجامعات والمؤسسات يعرقل وصول الكثير من المفاهيم من بينها " المسؤولية الاجتماعية " بمتوسط أوزان قدر بـ 3,65 ، في حين أن مشكل عدم ادراك المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية جاء في المرتبة الثانية بمتوسط أوزان قدر بـ 3,45 واخير في المرتبة الثالثة جاء مشكل " لا تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية برامج الزامية بقوة القانون لذى لا تلقى الاهتمام من قبل المؤسسة" بمتوسط وزن 3,15.هذا ما يفسر أن أفراد عينة الدراسة (المسؤولون) موافقون على وجود مشاكل تعيق تطبيق المسؤولية الاجتماعية و هذا بنسبة موافقة مرتفعة.و منه اثبات **صحة الفرضية الثالثة**

الشكل رقم : (08) يوضح ترتيب المشاكل التي تعيق تنفيذ المسؤولية الاجتماعية حسب متوسط الأوزان



المصدر :من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول

من خلال اختبار الفرضيات الجزئية تم التوصل الى صحة الفرضية الرئيسة الثانية والتي تعني بوجود تطبيق للمسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبـــرى و بالتالي اثبات صحة الفرضية الرئيسة الثانية

خلاصة الفصل:

اشتمل هذا الفصل على الدراسة التطبيقية التي أجريت في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى–برغاية والتي كان الهدف منها إسقاط الجزء النظري للمسؤولية الاجتماعية على المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى –رغاية، وقد تمت دراسة البيئة الداخلية للمؤسسة والتعرف على هيكلها التنظيمي، ومن أجل استكمال البحث تم اجراء الدراسة الميدانية عن طريق توزيع استبانة، تدور محاوريها حول موضوع الدراسة.

لقد أظهرت الدراسة التطبيقية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى أنها تمارس مسؤوليتها اتجاه المساهمين /المالكين والحكومة العاملين بدرجة عالية (البعد القانوني بدرجة أولى)،في حين أنها تمارس الحد الأدنى من مسؤوليتها عندما يتعلق الامر بالمجتمع أو البيئة حيث قيمت هذه العناصر بالمتوسطة، ونقصد بالحد الأدنى هنا البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية.

غياب أي مبادرات أو برامج اجتماعية تمارسها المؤسسة محل الدراسة باستثناء عدد قليل جدا،وما يؤكد ذلك هو جملة المشاكل التي تعيق تنفيذ المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة ولعل أهمها غياب التمويل اللازم من جهة وعدم ادراك المفهوم الصحيح وغياب البرامج الازمة من جهة اخرى.

ان عرض واقع الحال هذا يدفع بنا لمحاولة البحث من أجل ايجاد الطرق المناسبة من أجل تغييرهذا الوضع وغرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية من أجل جعلها مؤسسة معاصرة قادرة على اللحاق بركب المؤسسات المسؤولة اجتماعيا والمتطورة اقتصاديا.

الخاتمة

الخاتمة:

قد يبدو مصطلح المسؤولية الاجتماعية مصطلحا حديث النشأة على المؤسسة الاقتصادية، والمجتمع ككل لكن في جوهره يشكل همزة الوصل التي تربط بينهما،ففي الآونة الأخيرة أصبح هذا الموضوع عنوانا للمؤتمرات والملتقيات كونه يشكل أهمية بالغة واسعة النطاق.ورغم محاولات الاهتمام والالتزام بها من قبل الحكومات والمؤسسات الاقتصادية إلا انه يظل في اطارات متواضعة جدا.

اذ أن المؤسسة الاقتصادية لم تعد حبيسة المجال الاقتصادي فقط بل تعدت ذلك الى مجالات أخرى مرتكزة على أبعاد عديدة،بعد قانوني،بعد أخلاقي،بعد خيري إذن اصبحت مسؤولة اجتماعيا فلم تعد المؤسسة المعاصرة تفكر في كيفية الربح الفردي(النموذج الاقتصادي)،بل انتقلت الى الربح الاجتماعي مركزة على جميع فئات وعناصر المجتمع من حكومة، منافسين،موردين،عاملين...إذ أصبح لزاما على المؤسسات أن تولي مسؤولياتها الاجتماعية اهتماما متزايدا من خلال ممارساتها لهذه الاخيرة.

ومنذ تشكل الرؤيا الأولى للمسؤولية الاجتماعية خلال الثورة الصناعية وهي تعاني مشاكل وعوائق تحول بينها و بين تطبيقها وممارستها،ومع مرورالوقت ومع بداية التسعينات أخذت المسؤولية الاجتماعية ابعاد كبيرة فلم تبقى على شكلها الطوعي،بل تعدته الى برامج وممارسات جدية الزامية. فواقع تبني المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الاقتصادية يحتاج تطبيق جدي لكل من أبعاد وعناصر هذه الأخيرة. ومن خلال ماسبق نقوم بمناقشة الفرضيات مع توضيح نتائج كل فرضية.

1- نتائج الفرضيات:

أ. بالنسبة للفرضية الأولى:

توصلنا إلى أن المسؤولية الاجتماعية التزام مستمر من قبل المؤسسات الاقتصادية بالتصرف أخلاقياً،والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية،والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم،إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل.

زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب.

تم اختبار صحة الفرضيات الموضوعة حيث تم قبول الفرضية الأولى المتمثلة ومضمونها ان المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة الاقتصادية اتجاه المجتمع.

ب. بالنسبة للفرضية الثانية:

تم اثبات صحة الفرضية الرئيسية الثانية أن المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى تتبنى المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعادها وبعض عناصرها،وهذا بشكل متوسط .

رغم كل المحاولات إلا ان مستوى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية لم صل بعد إلى ما وصلت اليه الدول الكبرى، فبرغم الإكثار من النقاش عن دور المؤسسات الاقتصادية في التنمية وخاصة بعد تقلص دور الدولة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العقود الأخيرة من القرن الماضي، إلا أن هذا الدور مازال في طوره الأول دون تطور فعال. المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى وبعد الدراسة الميدانية التي أجريت على مستواها تبين أنها مؤسسة تتبنى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لكن بطريقة غير مباشرة.

ومن خلال الدراسة توصلنا إلى مجموعة النتائج التالية:

1. تكتفي المؤسسة محل الدراسة ببعض الأبعاد من مسؤوليتها الاجتماعية وهو تبني البعدين والذي تضمن مراعاة البعدين القانوني والأخلاقي بدرجة كبيرة.
2. كل الممارسات التي تقوم بها المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى تأخذ طابع خيري،أوالمساعدات التطوعية وهي لا تساعد في تعزيز خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

3. أغلب البرامج التي يمكن ادراجها تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى تتم من قبل الشركات الأجنبية أوفروعها العاملة في الجزائر.

4. ضعف الأداء المالي للمؤسسة أحد أهم أسباب عدم تبني المسؤولية الاجتماعية بشكل رسمي.

5. تلتزم المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه أصحاب مصلحة (الحكومة،المنافسين ...) وتبقى متواضعة تجاه اصحاب مصلحة أخرين (العاملين،المجتمع،البيئة ...)

6. غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى المدراء، وكذا الخلط بين المسؤولية الاجتماعية والعمل التطوعي.

7. غياب الحوافز التشجيعية من طرف الدولة لمبادرات المسؤولية الاجتماعية لأفضل ممارسة.

اقتراحات لتعزيز تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية:

- تبني تعريف واضح لمفهوم المسؤولية الاجتماعية (المؤسسات الاقتصادية) والعمل تحت و وطئته من أجل تطبيقها و ممارستها بشكل صحيح وواضح.
- التنسيق بين الجامعات والمؤسسات الاقتصادية من أجل ايصال المفاهيم النظرية وتطبيقها على أرض الميدان.(بث الوعي العام عبر المؤتمرات والندوات)
- يجب أن تراعي المؤسسة الاقتصادية ان المسؤولية الاجتماعية تتضمن القيام بواجباتها تجاه اصحاب المصلحة خاصة العاملون،المستهلكون،المجتمع والبيئة.
- الاستثمار في تجارب الدول السباقة في مجال المسؤولية الاجتماعية والعمل على الاستفادة منها من أجل تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية.

الأفاق المستقبلية للبحث:

من خلال بحثنا تناولنا عدة نقاط هامة نراها تستحق التعمق أكثر لجعلها بحوثا مستقبلية:

- ربط عنصر المسؤولية البيئية والاجتماعية بالجودة الشاملة.
- العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في المؤسسة
- المسؤولية الاجتماعية بين النظرية والتطبيق
- دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية.

قائمـــــــــــة
المراجـــــــع

قائمة المراجع:

أ. المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. تامر ياسر البكري، " **التسويق و المسؤولية الإجتماعية** "، داروائل للنشر،عمان (الأردن)
2. عمر صخري، " **اقتصاد المؤسسة** "، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية، 1993
3. محمد أكرم العدلوني، **" العمل المؤسسي** "، دار ابن حزم، لبنان، 2002
4. ناصر دادي عدون، " **اقتصاد المؤسسة** "، دارالمحمدية العامة، الجزائر، 1998
5. نظام موسى سويدان، شفيق ابراهيم حداد، **" التسويق – مفاهيم معاصرة** "،دار حامد للنشـــر والتوزيع، عمان – الأردن،

مذكرات و اطروحات:

6. بوبكر محمد حسن،**دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين أداء المنظمة** ، دراسة حالة لمؤسسة نفطال وحدة باتنة،مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة ماستر ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة بسكرة ،2014/2013
7. حمزة بن الزين ، **" المسؤولية البيئية والاجتماعية للشركات البترولية** "، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الابار (ENSP)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2013/06/10
8. درحمون هلال ، **المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير و مساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية** " أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود و مالية ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005 .
9. ضيافي نوال،**المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية**،مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة تلمسان ، 2010/2009، ص37.
10. كحلي لامية، " **أخلاقيات التسويق و تأثيرها على سلوك المستهلك النهائي** "،دراسة حالة مستهلكي المنتوجات الغذائية الوطنية لولاية بومرداس ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة بومرداس،2016/2015،

11. مقدم وهيبة ، **تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الإجتماعية** ، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة وهران ،2014/2013

ندوات:

12. رسلان خضور، " **التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في سوريا** "، ندوة الثلاثاء الاقتصادي الرابعة و العشرون ، (دمشق)، 2011/04/26

ملتقيات:

13. أحمد دروم، مداخلة :**معوقات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات بولاية الجلفة ، الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم التنمية المستدامة- الواقع والرهات -يومي 14 و 15 نوفمبر 2016، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

14. بن مسعود نصر الدين ، كنوش محمد ، مداخلة بعنوان " **واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية** مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية "، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية 14-15 فيفري 2012، جامعة بشار كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

15. سعود وسيلة ، فرحات عباس ،مداخلة :**واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزالرية – دراسة حالة سوسيتي جنرال الجزائر**، الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرةوالمتوسطة في تدعيم التنمية المستدامة- الواقع والرهات -يومي 14 و 15 نوفمبر 2016 ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

16. عزاوي عمر، مولاي لخضر ،عبد الرزاق بوزيد سايح ،مداخلة: **دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي**، الملتقى الدولي الثالث حول:منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية،جامعة بشار يومي 14-15 فيفري 2012.

17. غربي يسين سي لاخضر، مداخلة **:مدى التزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال** ، الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم التنمية المستدامة- الواقع والرهات -يومي 14 و 15 نوفمبر 2016 ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

مواقع الكترونية:

18. نوار محمد عماد الدين أنور، " **المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية** "، دراسة تطبيقة مقدمة لمركز المديرين المصري، مسابقة أبحاث السنوية، مصر، 2010،

19. محمد فلاق وقدور بنافلة، "**المسؤولية الإجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية جيزي ،موبليس، نجمة، التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي** ، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، ص10، الموقع الالكتروني: : .49: 19على الساعة 10/04/2017 تاريخ الاطلاع www.http://www.univ-chlef.dz/ar/?p=3757

ب. المراجع باللغة الفرنسية:

20. LASARY, " **comptabilité analytique** ", Imprimere Es- Salem, Alger , 2001

الملاحق

الملحق رقم (01) : إستمارة الإستبانة

إستمارة الإستبانة
جامعة بومرداس
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

تحية طيبة، أما بعد:

تسعى الطالبتان إلى القيام بدراسة بعنوان **" واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP) بالرغاية .**

و من أجل ذلك قامتا الطالبتان ببناء إستبيان لغرض قياس بعض متغيرات الدراسة، لذا نرجوا تعاونكم والتكرم بالإجابة على فقرات هذا الإستبيان بكل موضوعية وصراحة و ذلك بوضع علامة (X) أمام الفقرة التي ترونها مناسبة لحالة المؤسسة من فقرات الإستبيان وفقا لتقديركم لذلك.. ونؤكد لكم أن المعلومات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة و لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا خالص التقدير والإحترام، و نشكر لكم حسن تعاونكم و المشاركة في ملء هذا الإستبيان

الأستاذ المشرف:
- الد. خليفي رزقي (جامعة بومرداس)

الطالبتان :
- فوكة مدينة
- ماموني مريم

الأستاذ المؤطر:
- السيد شوقي علال

محاور الاستبيان

المحور الأول: تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى

I. أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. المؤسسة تحقق هدف الربح دون التأثير على مستوى أجور العمال.					

2. أساليب التعامل الاقتصادي واضحة (شراء وبيع).					
3. المؤسسة تحقق الربح بطرق واضحة و شفافة.					
4. الإلتزام بالقوانين التي تسعى إلى توفير السلامة المهنية والرعاية الصحية للعامل.					
5. إدارة المؤسسة تعترف بمبدأ النقابات العمالية.					
6. مؤسستكم تصرح لمصالح الضمان الاجتماعي بالوفاة والعجز.					
7. رسالة المؤسسة وأهدافها تتوافق وقيم المجتمع.					
8. لدى المؤسسة نظام صارم لمحاربة الفساد الإداري.					
9. تقدم المؤسسة مساعدات وتبرعات للمشاريع الخيرية (مراكز رعاية المعوقين و الطفولة).					
10. تساعد المؤسسة في إنجاز مرافق اجتماعية كالمدارس، المستشفيات...إلخ					
11. مؤسستكم تقدم للعمال تسهيلات وإعانات لأداء مناسك الحج والعمرة.					

II. <u>عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى:</u>

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
12. تهتم ادارة المؤسسة بتعظيم قيمة أسهمها و المنظمة ككل.					
13. تعمل المؤسسة على إبراز السمعة					

والصورة المتميزة في مجال عملها.					
14. تتولى المؤسسة تدريب وتأهيل العاملين.					
15. نظام الرواتب و الأجور عادل ويوازي الجهود المبذولة.					
16.تسعى المؤسسة لتبادل الخبرات مع المؤسسات المحلية والدولية.					
17.تقوم المؤسسة برعاية نشاطات وأحداث محلية.					
18. تهتم المؤسسة بالحد من التلوث البيئي.					
19. لدى المؤسسة وسائل متعددة لمعالجة المنتجات الضارة بالبيئة.					
20. المؤسسة تسد مستحقات الموردين في الوقت المتفق عليه.					
21. تختار المؤسسة الموردين الأكثر إلتزاما بالمسؤولية الاجتماعية عند أدائهم لنشاطاتهم.					
22. تلتزم المؤسسة بالتشريعات و القوانين و التوجيهات الصادرة عن الحكومة.					
23. تعطي المؤسسة أولوية لتسديد كافة الإلتزامات الضريبية وعدم التهرب منها.					
24. تتبع المؤسسة استراتيجية منافسة عادلة ونزيهة.					
25. لدى المؤسسة إدراك واضح بموقعها والمركز الذي تحتله بين منافسيها.					
26. تقوم المؤسسة بتقديم معلومات دقيقة للصحافة والإعلام.					
27. تحترم المؤسسة وتقدر الدور الاجتماعي والأنشطة التي تلعبها جماعات حماية البيئة.					

المحور الثاني: واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى

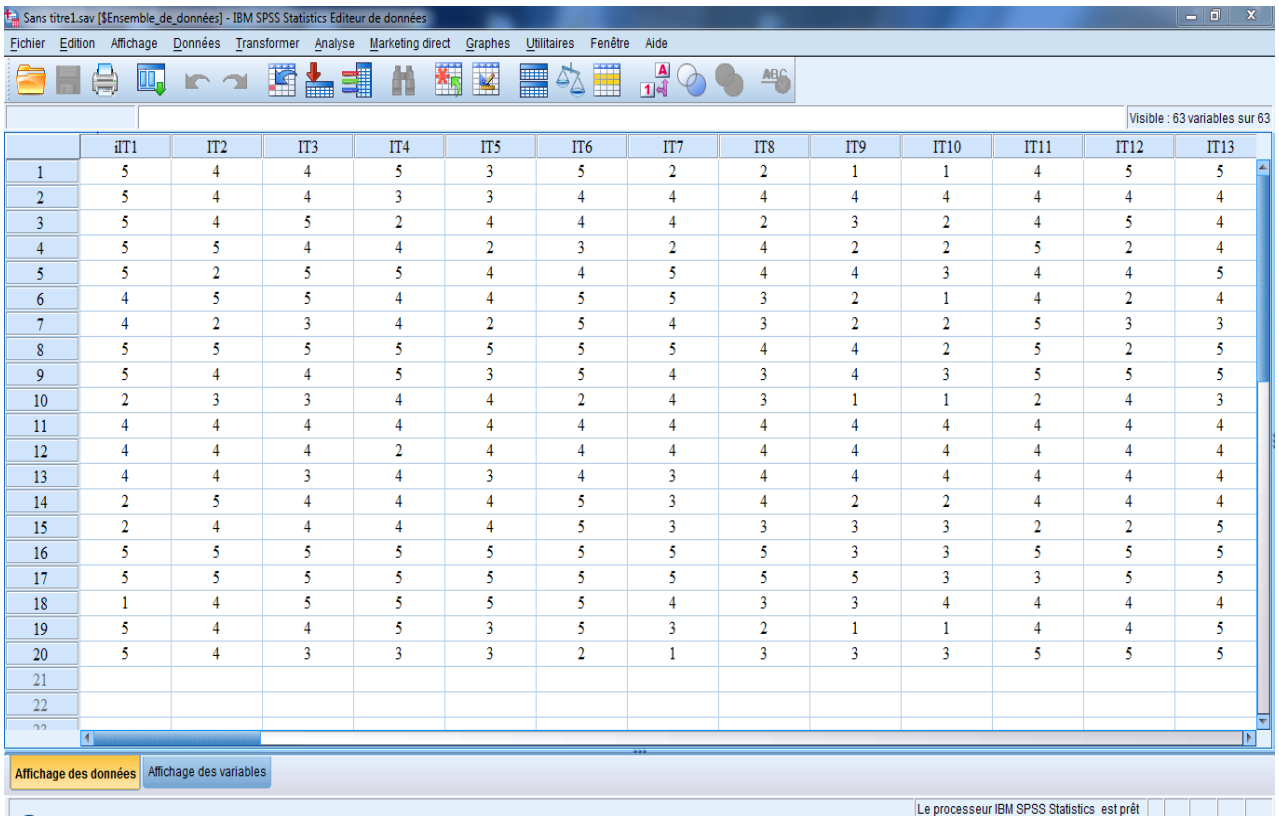
I. مشاكل أمام مبادرات المسؤولية الاجتماعية:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
28. عدم إدراك المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.					
29. لا تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية برامج إلزامية بقوة القانون لذا لا تلقى الإهتمام من قبل المؤسسة.					
30. عدم وجود أي تنسيق بين الجامعات ومراكز البحث العلمي من جهة والمؤسسات من جهة أخرى، مما يعرقل وصول الكثير من المفاهيم إلى المؤسسات.					

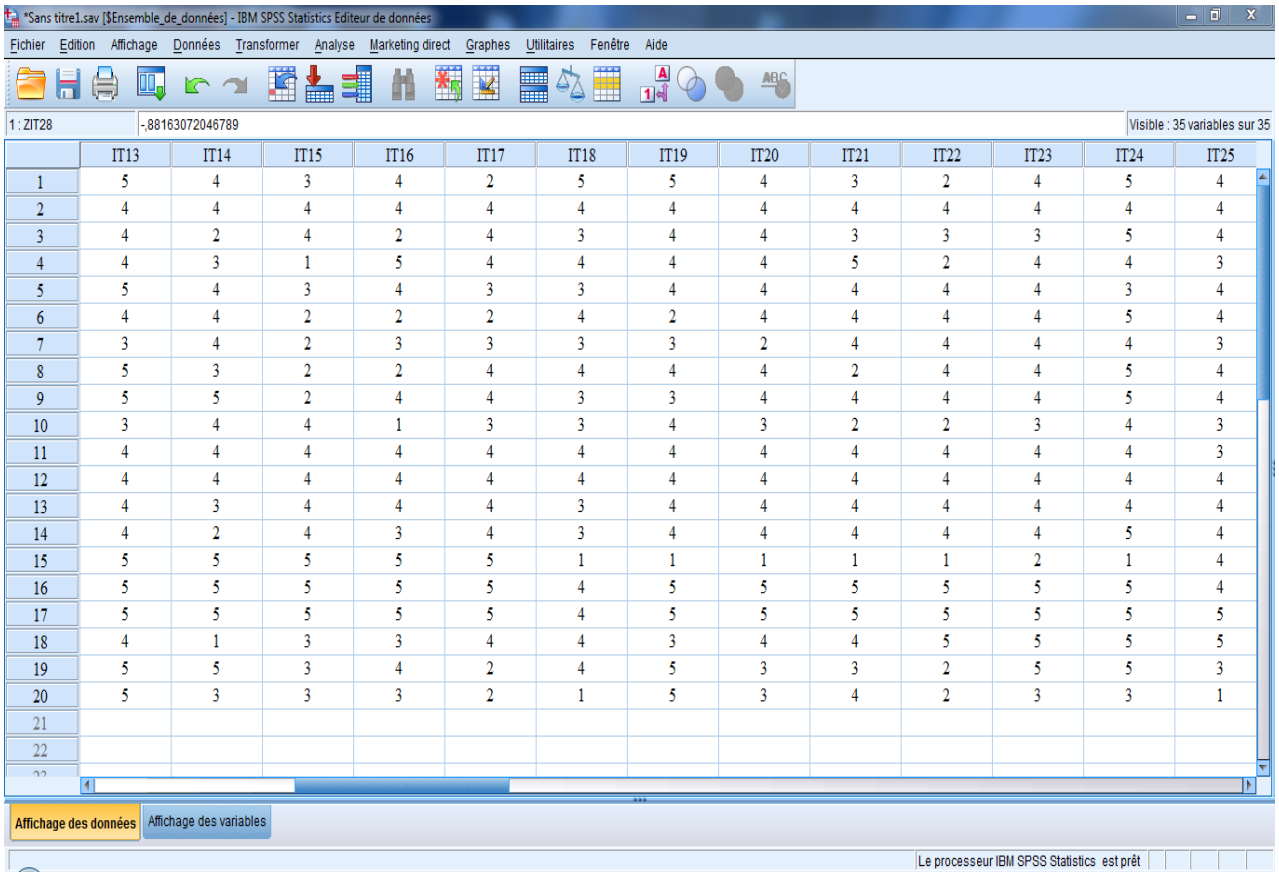
الملحق رقم (02) : حساب معامل الثبات الكلي في برنامج EXCEL

1	Statistiques de fiabilité	
2	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
3	,841	31
4	0,91684124	

الملحق رقم (03) : قاعدة البيانات برنامج Spss20

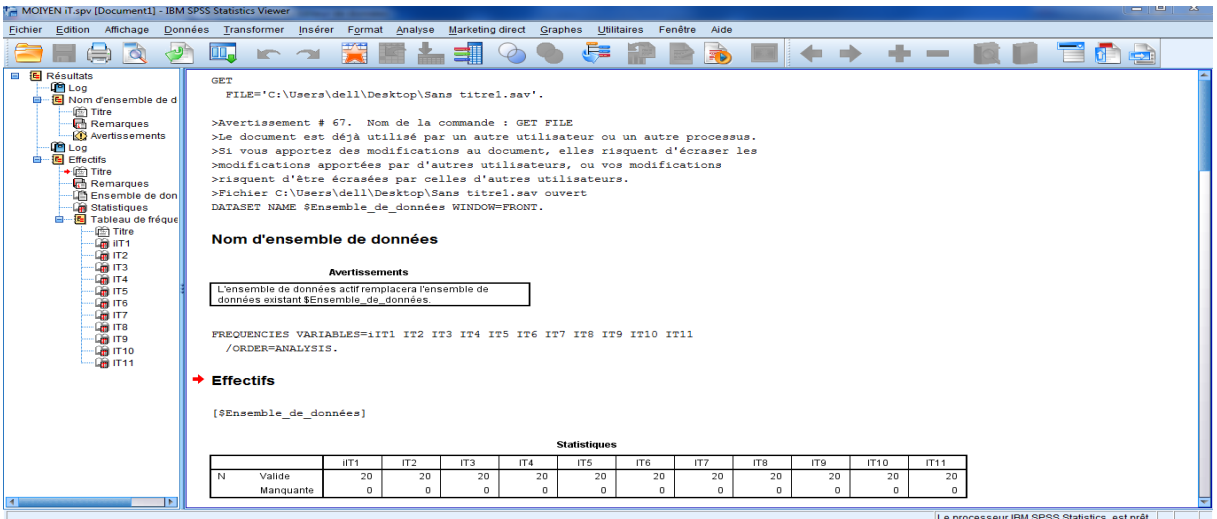


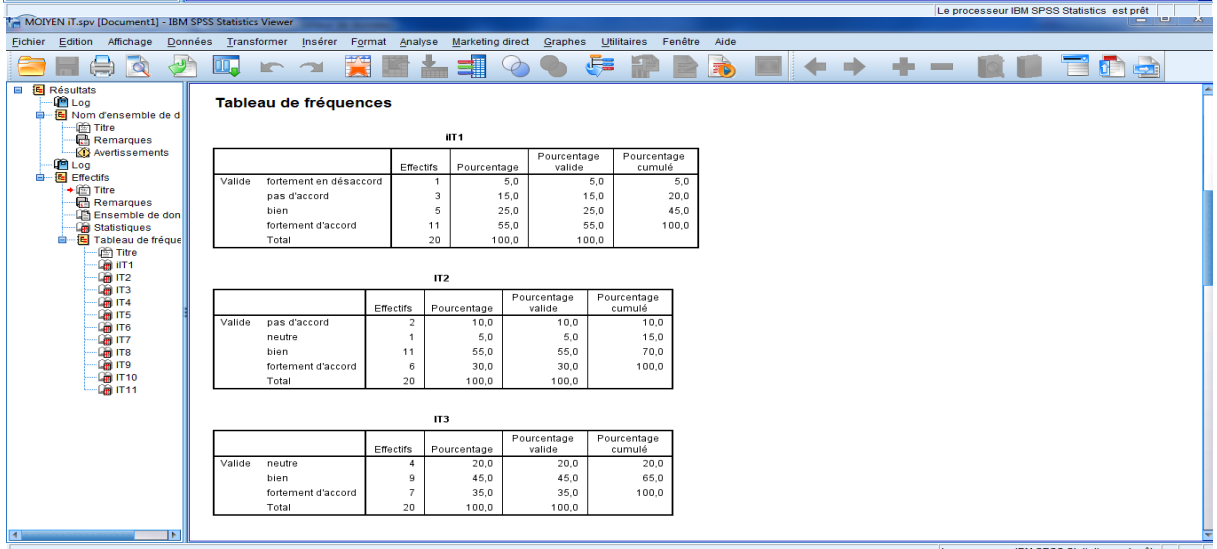
	iIT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	IT9	IT10	IT11	IT12	IT13
1	5	4	4	5	3	5	2	2	1	1	4	5	5
2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	5	2	4	4	4	2	3	2	4	5	4
4	5	5	4	4	2	3	2	4	2	2	5	2	4
5	5	2	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
6	4	5	5	4	4	5	5	3	2	1	4	2	4
7	4	2	3	4	2	5	4	3	2	2	5	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	2	5
9	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	5	5	5
10	2	3	3	4	4	2	4	3	1	1	2	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	2	5	4	4	4	5	3	4	2	2	4	4	4
15	2	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
18	1	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
19	5	4	4	5	3	5	3	2	1	1	4	4	5
20	5	4	3	3	3	2	1	3	3	3	5	5	5
21													
22													

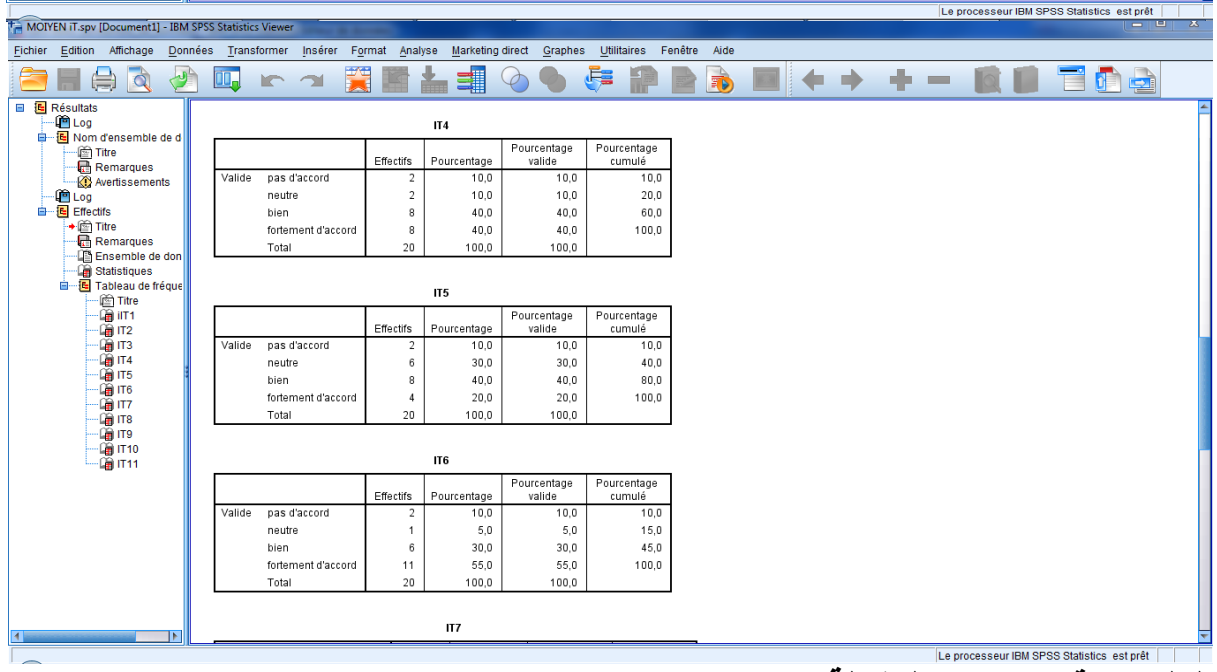


	IT13	IT14	IT15	IT16	IT17	IT18	IT19	IT20	IT21	IT22	IT23	IT24	IT25
1	5	4	3	4	2	5	5	4	3	2	4	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	5	4
4	4	3	1	5	4	4	4	4	5	2	4	4	3
5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	5	4
7	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3
8	5	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4
9	5	5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
10	3	4	4	1	3	3	4	3	2	2	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4
15	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	1	4
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	4	1	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5
19	5	5	3	4	2	4	5	3	3	2	5	5	3
20	5	3	3	3	2	1	5	3	4	2	3	3	1
21													
22													

الملحق رقم (04) : نتائج لعينة من البيانات المتعلقة بالدراسة بالاعتماد على برنامج Spss20







الملحق رقم (05) : المقابلة

ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى:

1. طبيعة برامج المسؤولية الاجتماعية التي يتم ممارستها

.....

.....

.....

2. ما هي المبادرات المجتمعية التي تقوم بها مؤسستكم ؟ ، وهل تقوم بها بشكل دوري؟

.....

.....

.....

.....

.....

الملخص

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع تبني المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP) محل الدراسة التطبيقية.

حيث تعرضت الدراسة في جانبها النظري إلى تحديد إطار عام لفهم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية. أما في الجانب التطبيقي فقد تم الإعتماد على اداة الإستبانة من أجل الوصول إلى رؤية استطلاعية تعكس واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى (ENGTP) .

وبعد تحليل النتائج كشفت دراستنا عن غياب الرؤية الواضحة اتجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة عينة الدراسة، بحيث أن هذه المؤسسة تتبنى البعد القانوني والأخلاقي أكثر. اما عناصر المسؤولية الاجتماعية بهذه المؤسسة فتمارس بشكل متوسط عموما. كما ان هناك عدد من المشاكل والعراقيل التي تعيق تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة منها عدم وجود أي تنسيق بين الجامعات ومراكز البحث العلمي من جهة والمؤسسات من جهة أخرى مما يعرقل وصول الكثير من المفاهيم إلى المؤسسة.

الكلمات الدالة: المسؤولية الاجتماعية، المؤسسة الاقتصادية.

Abstract:

This thesis aimed to highlight the reality of the adoption of social responsibility in the National Institution for Petroleum Works (ENGTP), the place of applied study.

Where the study was in its theoretical part to define a general framework to understand social responsibility in the economic institution. On the practical side, the questionnaire was adopted in order to reach an exploratory vision that reflects the reality of the adoption of social responsibility by the National Petroleum Works Corporation (ENGTP).

After analyzing the results, our study revealed the absence of a clear vision of social responsibility in the institution of the study sample, so that this institution adopts the legal and moral dimension more. The social responsibility components of this institution are generally moderately practiced. There are also a number of problems and obstacles that hinder the implementation of social responsibility programs in the institution under study, including the absence of any coordination between universities and scientific research centers on the one hand and institutions on the other, which impede the arrival of many concepts to the institution.

Key words: social responsibility, economic institution.