

امتداد اثر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: من الاداء الاجتماعي نحو تحقيق الاداء الشامل

فرعون امحمد

جامعة حسيبة بن بوعلي "شلف"

أ د ايت زيان كمال

جامعة الجيلالي بونعامة " خميس مليانة"

théoriques sur l'inter liaison entre la performance sociale et la performance financière, et mentionné l'extension de la relation vers la performance globale.

Mots clés : RSE, performance sociale, performance financière, relation de causalité, performance globale.

مقدمة:

شهدت السنوات الاخيرة تغيرات جذرية في النظم الادارية للمؤسسات من خلال محاولة ادماج مبادئ التنمية المستدامة في الاستراتيجيات التسييرية لها ، هذا ما تم اشتقاقه بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ، اعتبرت من خلاله المؤسسات المسؤولة اجتماعيا كمؤسسات مساهمة في التنمية المستدامة و هي بالتالي مؤسسات مواطنة تهدف الى تحقيق اداء اقتصادي متميز بالموازاة مع خدمة المجتمع بتحقيق اداء مجتمعي و بيئي؛ معتمدة على مبادئ الحوكمة في نظمها الادارية ، و القيام بتغيرات ملموسة فيما يتعلق بالعمليات (البحث و التطوير) ، النظم المحاسبية و طرق الانتاج.

بالتوازي مع ذلك نلاحظ عودة الاهتمام الاكاديمي بدوافع اعتماد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ، وكان الهدف ايجاد طرق لقياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و اعطاء تقييم كمي للمنافع المالية و الاقتصادية من تطبيق اسس المسؤولية الاجتماعية

و بذلك لقي موضوع دوافع تبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية اهتمام الباحثين و الدارسين، في محاولات لتفسير طبيعة الارتباط و توضيح العلاقة السببية بين المسؤولية الاجتماعية و اداء المؤسسات ، حيث سجلت مجمل الدراسات تبين في النتائج دون الاجماع حول طبيعة علاقة متغيرات " الاداء المالي و المسؤولية الاجتماعية "، فبعض المقاربات خلصت الى وجود علاقة ايجابية بين الاداء الاجتماعي و الاداء؛ كما اشارت دراسات اخرى الى وجود علاقة طفيفة و سطحية بين المتغيرات ، أو حتى وجود علاقة سلبية اثرت من خلالها المسؤولية الاجتماعية بشكل عكسي على النتائج المالية.

و امتدادا لهذا التراكم المعرفي ظهر مفهوم جديد لاداء المؤسسات قائم على مبادئ التنمية المستدامة و منبثقا من الاطار النظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات متمثلا في الاداء الشامل الذي يجمع بين الاداءات الثلاث ، الاداء الاقتصادي، الاداء الاجتماعي والاداء البيئي.

الملخص:

كان للاهتمام الواسع بمبادئ التنمية المستدامة الاثر البالغ في النظم والاستراتيجيات الإدارية كما انه فتح افاقا و تحديات تنافسية جديدة، على المؤسسات الاستفادة منها او مواجهتها لضمان استدامة نشاطها؛ فكانت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات احدى الاتجاهات الحديثة لتبني التنمية المستدامة على المستوى الجزئي مع ما صاحب ذلك من جدل حول المنافع التي قد تحصل عليها المؤسسات من ذلك، فتباينت اراء الباحثين والدارسين في تفسير طبيعة الارتباط و في توضيح طبيعة العلاقة و تداخلاتها السببية بين المسؤولية الاجتماعية و اداء المنظمات.

تهدف هذه الورقة البحثية الى حوصلة مختلف الفرضيات النظرية حول الارتباط بين الاداء الاجتماعي و الاداء المالي للمنظمات، و ابراز الامتداد الذي عرفته هذه العلاقة لتصل مع ادماج مبادئ التنمية المستدامة في المؤسسات الى مفهوم الاداء الشامل.

الكلمات المفتاحية :المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ، الاداء

الاجتماعي، ، الاداء المالي، العلاقة السببية، الاداء الشامل.

Résumé : l'intension qu'on eue les principes du développement durable ont fortement bouleversé les systèmes et les stratégies managériales des organisations, elle a également ouvert de nouveaux horizons et de multiples enjeux concurrentiels, que les organisations doivent conquérir pour assurer la pérennité de leurs activités ;

De ce fait la responsabilité sociale des entreprises est considéré comme un outil pratique pour intégrer le développement durable au niveau des organisations avec une divergence des opinions sur les intérêts que les organisations peuvent obtenir.

En parallèle, les recherches et les études n'ont pas bien éclairer la nature de la relation entre la RSE et la performance financière des entreprises, ainsi que les lien de causalités entre ces deux concepts, s'ajoute aujourd'hui une nouvelle perspective de la relation entre la RSE et performance qui se manifeste avec le concept de la performance globale.

L'objectif de cet article est de donner une vue d'ensemble sur les différentes hypothèses

مواطن و اقترح بالاشتراك مع Blomstrom التعريف التالي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات " تشير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى انه من الضروري على الميسرين الأخذ بعين الاعتبار أثار الأنشطة (الأعمال) التي يقومون بها على النظام الاجتماعي، هؤلاء الميسرين يطبقون المسؤولية الاجتماعية عندما يعتبرون أن أعمال المنظمة سوف تؤثر على مصالح الأشخاص الآخرين و عليهم النظر إلى ما بعد المصالح الاقتصادية و التقنية للمنظمة"²

* أعمال (1971) Harold Johnson: متبعا و معتمدا على أفكار Davis قدم Harold عدة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في كتابه: " Business in Contemporary Society : Frame Work and Issues " اعتبر أن المسؤولية الاجتماعية هي قدرة المنظمة على "خلق توازن" بين مصالح مختلف الجماعات و قدمها من خلال التعريف التالي " متابعة الأهداف السوسيو اقتصادية بإعداد معايير اجتماعية خاصة تمكن عالم الأعمال من الاستجابة لحالات محددة".

واصل Johnson أعماله ووسع من نطاق المسؤولية الاجتماعية بدمج فكرة الربح ، حيث يرى أن المؤسسات تضع برامج اجتماعية منتظرة تحقيق عوائد أكبر ، و من ذلك فهو يعرفها على أنها " دالة منفعة تعظيم الأرباح في المدى البعيد".

* أعمال Carroll 1979: نشر مقال أسس به نظرة جديدة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات بعنوان:

" A three Dimensional Conceptual Model of corporate social performance"

و الذي ربط من خلاله بين مفهومي المسؤولية الاجتماعية و الأداء الاجتماعي: فيقول " يجب أن تعطي المسؤولية الاجتماعية التوقعات الاقتصادية القانونية الأخلاقية و الخيرية للمجتمع في لحظة ما".³ نلاحظ أنه أدمج في تعريفه بعدي الأخلاق و الخير ؛ فالبعد الأول المسؤولية الأخلاقية تمثل السلوكيات و المعايير الأخلاقية التي على المؤسسة إتباعها و المنتظرة من طرف المجتمع، وهي ليست نظم أو قوانين محددة، و إنما سلوك طوعي متبع من طرف المسؤولين .

أم البعد الثاني الذي قدمه Carroll فهو المسؤولية الخيرية : تمثل الأنشطة و الأعمال الخيرية التي تقدمها المنظمة لصالح المجتمع من دون ان تكون منتظرة أو مطلوبة منه.

و هكذا مكنت أبحاث هذه الفترة من الانتقال من النظرة الفلسفية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلى النظرية الواقعية الإدارية و التي من خلالها تهتم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بنظم تسير المشاكل الاجتماعية التي تواجهها المؤسسة.

تهدف هذه الورقة البحثية الى ايضاح مختلف النظريات المعالجة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالإضافة الى دراسة التساؤل المتمحور حول الارتباط بين الاداء الاجتماعي و الاداء المالي للمنظمات ، اذا فهي عرض شامل لمختلف الاقتراحات و الفرضيات لوجود علاقة سببية بين الاداء المالي و تبني المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، و ابراز توسع نطاق الاداء الاجتماعي بفعل اشتقاق التنمية المستدامة على المستوى الجزئي مشكلا بذلك الشكل للجديد لمفهوم الاداء في صورة الاداء الشامل.

حيث قسم هذا العمل اربعة محاور:

- 1- ماهية و أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ؛
 - 2- الأداء الاجتماعي كمقياس عملي للمسؤولية الاجتماعية؛
 - 3- فرضيات الارتباط بين الاداء المالي و الاداء الاجتماعي؛
 - 4- ماهية الاداء الشامل في المؤسسات.
- I. ماهية و أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (RSE) :

1-1 التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات : لقد عرف مفهوم المسؤولية الاجتماعية تطورا كبيرا منذ القديم لكننا نقتصر في عملنا هذا على تطوره في العصر الحديث؛ و على اهم الدراسات .

أ- بداية الخمسينيات: أعمال Bowen 1953 كأول البحوث الأكاديمية " حيث يعتبر Bowen أول من تناول مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال كتابة " Social Responsibilities of Businessmen" فقد اعتبر أن الشركات الأمريكية تنشط في قلب الحياة السياسية و الاجتماعية ، و أن سلوكياتهم تأثر بشكل واسع في حياة الأفراد على مختلف المستويات.

من وجهة نظر Bowen فإن المؤسسة لها مسؤولية اتجاه الأمة، تتعدى المسؤولية الاقتصادية القانونية و التعاقدية فعندئذ عرف المسؤولية الاجتماعية كما يلي "على رجال الأعمال أن يضعوا سياسات و أن يتخذوا قرارات، و إتباع خطوط تستجيب للأهداف و القيم التي يرغبها المجتمع"¹، فحسب Bowen تقوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أسس و مبادئ فلسفية خيرية و معيارية في التسيير.

ب- سنوات 1960-1970: ظهور اتجاهات العقيدة (المذاهب) للمسؤولية الاجتماعية: سنقدم بعض الأعمال التي ساهمت في بناء هذا الاتجاه الفكري و التي اعتمدت في مجملها على أعمال Bowen.

* أعمال (1973) Keith Davis: يرى Davis أنه من الضروري أن تتصرف المنظمة بشكل صحيح و صالح مثل أي

مكنك الأبحاث التي قام بها كل من wood و carroll من اقتراح تصنيف لمختلف المسؤوليات التي على المؤسسة تبنيها، عرف Carroll المسؤولية الاجتماعية بأنها مجموع التزامات المؤسسة اتجاه المجتمع و بهذا الصدد قدم Carroll أربع مستويات للمسؤوليات المؤسسة.

- ✓ المسؤولية الاقتصادية: تمثل الدور التقليدي للمنظمة على المؤسسة ان تكون مربحة للمساهمين و تقدم منتجات ذات جودة حسب المعايير؛
- ✓ المسؤولية القانونية: يجب أن تخضع المنظمة للقوانين و التشريعات السارية؛
- ✓ المسؤولية الأخلاقية: تتعلق هذه المسؤولية للأعمال التطوعية خدمة للمجتمع من دون أن تكون هذه الأعمال مفروضة بالقوانين أو بنظم معينة؛
- ✓ المسؤولية الخيرية: هي الأعمال المتعلقة بأعمال الخير "Charité" و التي لا تكون مرتبطة بتطلعات محددة للمجتمع.

أعتبر هذا التصنيف حجر أساس لباقي البحوث، حيث طورها فيما بعد wood 1991 و قدم ثلاث مستويات للمسؤوليات يتعلق كل منها بمستوى تنظيمي محدد:

- ✓ الشرعية على المستوى المؤسسي: حسب wood فإن المجتمع يمنح المؤسسة شرعية و سلطة عليها أن تستعملها في اتجاه تطلعات المجتمع و في حالة العكس فإن المؤسسة قد تفقد هذه الشرعية و السلطة مما يهدد بقائها؛
- ✓ المسؤولية العمومية على المستوى التنظيمي: تتمثل مسؤولية المؤسسة في هذا المستوى في الآثار الخارجية لأنشطتها (outcomes)، فقد تؤثر المؤسسة في أصحاب المصالح الإبتدائيين (الأوليين) (أثر مباشر و عميق) و أصحاب المصالح الثانويين (أثر غير مباشر، إذا المسؤولية الاجتماعية عبارة عن آثار أنشطة المؤسسة على أصحاب المصالح Stakholders؛
- ✓ الأخلاقيات الإدارية على المستوى الفردي: حسب Wood على كل مسؤول أو إداري، التحلي بمسؤولية الفردية و الخلقية (المعنوية)، إذا عليهم استعمال تلك المواصفات لخدمة المسؤولية الاجتماعية في كل القرارات.

و مواصلة لهذه الابحاث قدم سنة 2005 الباحثان Attarça و Jacquott نموذجا جمعا من خلاله بين تصنيف Wood و Carroll كما يوضحه الجدول التالي:

ج- سنوات 1980-1990: خلال هذه الفترة توسعت البحوث حول المسؤولية الاجتماعية و أعطت ميلاد العديد من المفاهيم كالأداء الاجتماعي، الحس الاجتماعي (responsiveness)، السياسات العمومية للمنظمات، أخلاقيات الأعمال، أصحاب المصالح، إلى أن وصل الأمر إلى الجمع بين كل هذه المفاهيم فكانت هناك محاولة من طرف Edwin Epstein (1987) الذي أعاد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال التركيز على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية، الحس الاجتماعي (Sensibilité) و أخلاقيات الأعمال⁴، معتبرا في الواقع أن هذه المفاهيم الثلاث غير قابلة للتجزئة و يجب أن تدرس معا.

و يقترح مع ذلك مفهوم " العملية السياسية الاجتماعية للمنظمات " بهدف إضفاء الطابع المؤسسي و دمج مفاهيم المسؤولية الاجتماعية و الحس و أخلاقيات الأعمال داخل المنظمة.

ما نلاحظه في هذه المرحلة هو إجماع الباحثين على اشتقاق مبادئ المسؤولية الاجتماعية على المستوى المؤسسي، التنظيمي و الإداري و هو ما يتجلى من خلال التعريف الذي قدمه " 5 Wood(1991): " لا يكون معنى للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلا من خلال التفاعل بين المبادئ الثلاث: الشرعية، المسؤولية العمومية و الخلقية الإدارية و التي تنتج من ثلاث مستويات للتحليل: " مؤسسي- تنظيمي- فردي".

كما ان دراسات المسؤولية الاجتماعية هذه المرحلة مكنت من ميلاد مفهوم الأداء المجتمعي (الاجتماعي) للمؤسسات، بتوجه آلي يهدف إلى تحسين النتائج الاجتماعية للمؤسسة.

- الفترة ما بعد 1990 : تعتبر هذه المرحلة الأكثر ابتكارا في مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مقارنة بسابقتها و التي تتغذى بخطابات التنمية المستدامة و "الاستدامة" فحسب أصحاب هذه المقاربة تعتبر المؤسسة كعنصر فاعل مدمج في المجتمع، فالمؤسسة لا يمكنها أن تزدهر إلا إذا كان محيطها صحي و خصب، وهدفها في الأجل البعيد المساهمة في إنتاج الملكية المشتركة "Capron 2008".

و لتحقيق ذلك على المؤسسة اللجوء إل مناهج إدارية طوعية مؤطرة بمعايير جوهرية و متعارف عليها دوليا (مثل نظم ISO)؛ كما يجب أن تبنى هذه المناهج على سياسة الوقاية، الاستباق و الحذر "بالإضافة إلى ادماج الاهتمامات الاجتماعية و البيئية في قلب النشاط" (Capron 2008) 6 .

2-1 أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: حسب wood 1991 و Carroll 1979 :

المستوى المؤسسي	المستوى التنظيمي	المستوى الفردي
المسؤولية الاقتصادية	تقديم منتجات، عرض العمل و خلق الثروة للمساهمين	الإنتاج بطرق ايكولوجية و استعمال تكنولوجيا نظيفة، تشجيع التدوير و الاسترجاع
المسؤولية القانونية	احترام القوانين و التشريعات عدم تطبيق الاحتكار lobbying	الاستفادة من التشريعات الإبداع و ابتكار في المنتجات و التكنولوجيا
المسؤولية الأخلاقية	إتباع مبادئ خلقية أساسية " النزاهة"	تنمية المعلومة واستعمالها لأغراض محددة و تطويرها كميزة منتج
المسؤولية الخيرية	التصرف كمواطن قدوة في كل المجالات بعيدا عن ما يفرضه القانون	اختيار استثمارات خيرية تعود بالمنفعة على المجتمع

المصدر:

Mourad ATTARCA, jacquot, la représentation de la responsabilité sociale des entreprises, une confrontation entre les approches théoriques et les visions managériales, 16^{em} conférence internationale de management stratégique, pays de la Loire, Angers, 2005, p08.

الاجتماعية وفقا للفترة الزمنية و القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة، يمكن أن يتعلق الأمر بمسائل بيئية ، اجتماعية، المساهمين أو حتى نوعية و جودة سلامة المنتجات؛

- ت- فلسفة المؤسسة للاستجابة للمسؤولية : حسب Carroll يمكن أن يكون للمنظمة أربع مواقف (أوضاع) في مواجهة المسؤولية الاجتماعية⁸:
- منكرة (موقف رد الفعل) les deniers : attitude (réactive)
 - القيام بأدنى المتطلبات (الموقف الدفاعي). attitude (défensive)
 - التقدم موقف التكيف. attitude (accommodative)
 - أن تكون الزعيم (الرائد) موقف استباقي. attitude (proactive)

2-2- بعض نماذج الاداء الاجتماعي PSE :

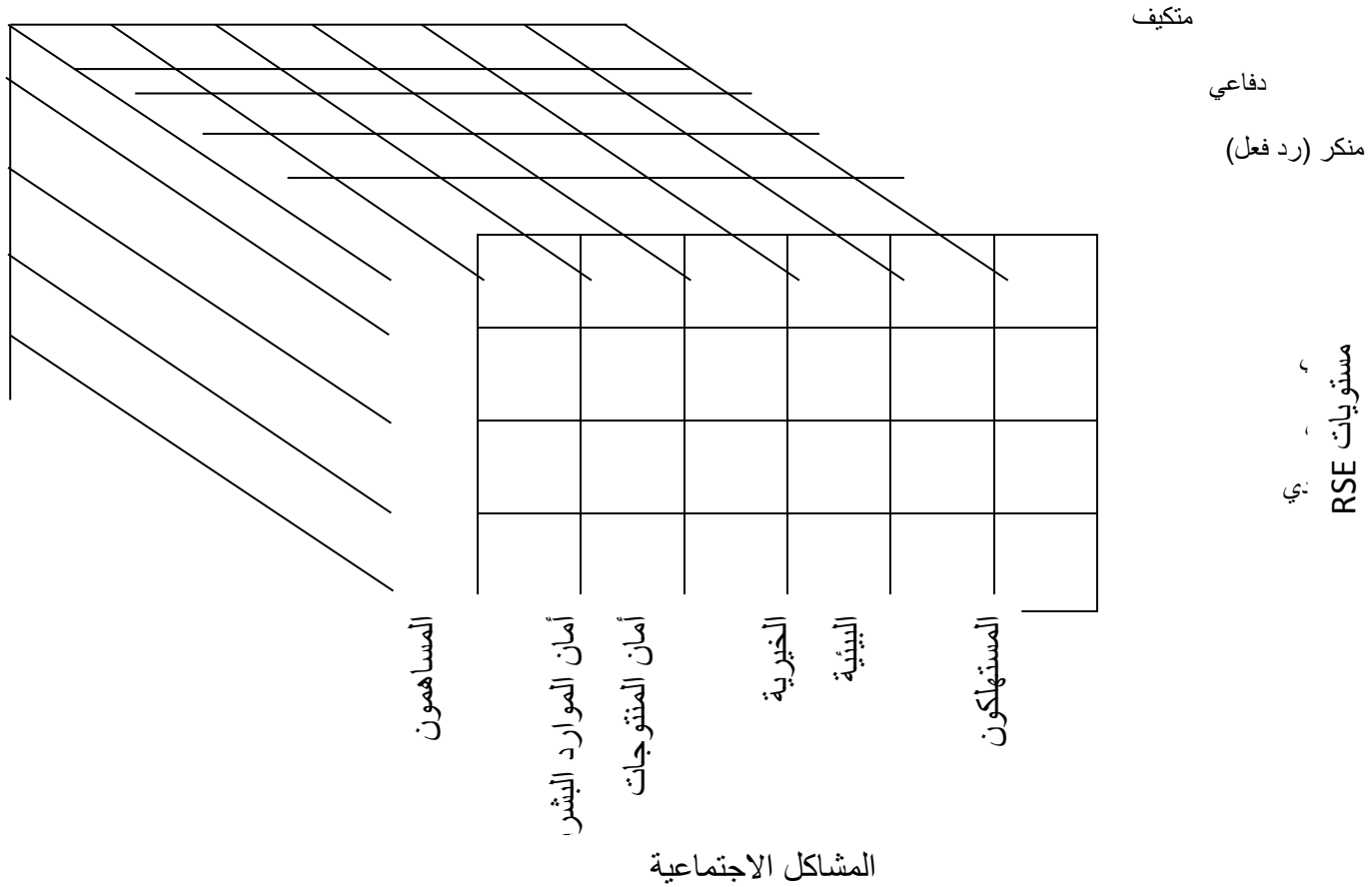
- أ- نموذج carool : لقد قدم Carroll من خلال تقاطع الأبعاد الثلاث السالفة الذكر بناءا لنموذج ترتيبي (تصنيف) لسلوكيات المؤسسة بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية و بالتالي أدائها الاجتماعي⁹ كما يوضحه الشكل التالي:

II. الأداء الاجتماعي كمقياس للمسؤولية الاجتماعية: بهدف تفعيل و قيادة أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كان يجب إيجاد مفهوم جديد لذلك و الذي تمثل في الأداء الاجتماعي .

1-2- تعريف الاداء الاجتماعي للمؤسسات (PSE) و مبادئه: لقد احتوت أفكار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في طياتها شكل جديد للأداء، غير الأداء المالي وهو الأداء الاجتماعي للمؤسسات و كان Carroll (1979) السباق إلى وضع مبادئ أداء منبثق من مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فهي تتوقف على قياس، متابعة و سرد جهود المنظمات في سبل اعتماد الجوانب الاجتماعية والأخلاقية حيث قدم هذا الباحث نموذج يعرف الأداء الاجتماعي على انه تقاطع ثلاث أبعاد مختلفة و هي⁷:

- أ- مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: و التي يمكن أن تقسم إلى اربع مستويات: (اقتصادية، قانونية، أخلاقية و خيرية)، هذا البعد يتوافق مع الغايات التي تطمح إليها المنظمة من خلال المسؤولية الاجتماعية، التي لا تقتضي فقط المردودية الاقتصادية و احترام الالتزامات القانونية و إنما أكثر من ذلك ، سلوك أخلاقي مطابق للمعايير و التطلعات الاجتماعية بالإضافة إل حصة أكثر تطوعية و خيرية" Germain,et Trebucq; 2004,

ب- المشاكل الاجتماعية التي تصادف المنظمة: يمثل هذا المجال الذي يمكن ان تمارس فيها المسؤولية استباقي



كان يهدف Wood إلى تبسيط نموذج Carroll حيث قام بإدخال (بدمج) أبعاد جديدة للأداء الاجتماعي ضمن النموذج يمكن قياسها كمياً، (الآثار الاجتماعية، البرامج الاجتماعية، السياسات الاجتماعية).

ث- نموذج Clarkson 1995 : اعتمد هذا النموذج على مبدأ قياس الأداء الاجتماعي من خلال الإطار النظري لأصحاب المصالح، فحسب clarkson: الأداء الاجتماعي هو ما يمكن قياسه و تقيمه، إذا فهو قدرة المؤسسة على تسير أصحاب المصالح بغية إرضائهم¹⁰.

توالت بعد ذلك عدة دراسات و أبحاث لكنها تركزت في مجملها و اعتمدت على النماذج السابقة الذكر، و في ما يلي جدول نلخص و نقارن من خلاله النماذج السابقة :

ب- : نموذج Wartick و Cochran (1985):
بالاعتماد على نموذج Carroll اقترح الباحثان نموذجاً جديداً، الهدف منه جعل نموذج Carroll أكثر عملياً و سهل الاستعمال، حيث قاما بتعديل (إستبدال بعض المفاهيم) فغيرا مفهوم فلسفة الإستجابة بعبارة " السياسات الموضوعة لمواجهة المشاكل الاجتماعية".

ت- نموذج Wood 1991 : ينضوي هذا النموذج تحت مقاربة الأداء الاجتماعي القائم على العمليات حيث تدمج هذه المقاربة عناصر أخلاقية و معنوية تعتمد عليها مناهج المنظمة: فميز Wood ثلاث محاور يركز عليها الأداء الاجتماعي: المبادئ، العمليات التحسسية الاجتماعية (التجاوب الاجتماعي la réactivité sociale و نتائج السياسات الاجتماعية).

الباحث	تعريف PSE	أبعاد PSE
--------	-----------	-----------

Carroll 1979	الارتباط التقاطع بين: (أ) مختلف أصناف (فئات) المسؤوليات الاجتماعية (ب) المشاكل الخاصة المتعلقة بهذه المسؤوليات و (ج) فلسفة الاستجابة لهذه المشاكل.	- المسؤولية الاجتماعية: اقتصادية، قانونية، أخلاقية، خيرية. - فلسفة الاستجابة: المنكر، مدافع، متكيف، مستبق. - المجالات الاجتماعية للمشاكل: المستهلكون، البيئة التميز العنصري، ضمان المنتجات أمن العمل،... المساهمون...
Cochrane 1985 و Wartich	التفاعل الكامن بين مبادئ المسؤولية الاجتماعية، التجاوب الاجتماعي و السياسات الموضوعية لمواجهة المشاكل الاجتماعية .	- المسؤولية الاجتماعية: اجتماعية قانونية، أخلاقية، خيرية. - التحسيس الاجتماعي: منكر مدافع، متكيف، استباقي. - إدارة المشاكل الاجتماعية منهاج: التحديد، التحليل، الاستجابة.
Wood 1991	تكوين تنظيمي لمبادئ المسؤولية الاجتماعية عمليات التحسيس الاجتماعي، النتائج المحققة و المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية للمنظمة .	- مبادئ المسؤولية الاجتماعية المستوى: المؤسسي، التنظيمي، الفردي. - عملية التحسيس الاجتماعي: تضم تقييم و تحليل البيئة، تسير أصحاب المصالح، و تسير المشاكل الاجتماعية. - نتائج السلوك الاجتماعي للمنظمة تحتوي: الآثار الاجتماعية، البرامج الاجتماعية و السياسات الاجتماعية.
Clarkson 1995	القدرة على تسير إرضاء مختلف أصحاب المصالح	- يحدد النموذج مشاكل محددة لكل مجموعة من أصحاب المصالح: العمال، الملاك/ المساهمون، المستهلكون، الموردون/ Etat، الحكومة المنافسون.

Source : Jean-Pascal GOND – Jacques IGALEN, Manager la responsabilité sociale de l'entreprise, 2003.

III. فرضيات الارتباط بين الاداء المالي و الاداء الاجتماعي للمؤسسات:

- تقليديا، صيغت الإستراتيجيات الاقتصادية للمنظمة باستقلالية عن الإستراتيجية الاجتماعية و البيئية، فكان كل منها يساهم إما لتحقيق الأهداف الاقتصادية، أو الأهداف الاجتماعية و البيئية للمؤسسة، و اعتبر ان الاداء المالي و الاجتماعي للمؤسسة مستقلان ولا وجود لأي علاقة بينهما؛ فالاداء الاجتماعي يتأتى فقط من تسير أصحاب المصالح المرتبط بقيم المنظمة بينما الاداء المالي ترتبط بموارد، استراتيجية المنظمة و هيكل الصناعة.

بالإضافة إلى ذلك لم تتوصل الدراسات النظرية إلى إجماع حول وجود علاقة ثابتة و عامة بين الاداء المالي و الاداء الاجتماعي، و مثلما يؤكد (Saulquin و Schier, 2005) : لم تثبت لحد اليوم أن المؤسسة (المنظمة) المسؤولة اجتماعيا تحقق آليا نتائج أفضل على المدى البعيد؛ كما ان نتائج بحوث (Margolis و Walsh, 2002)، بينت على التوالي Orlitzky و Rynes Schmidt 2003

أن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الاداء المالي لم تثبت إلا في بعض الأحيان موجبة (51 دراسة من بين 112 حددت علاقة موجبة) و أن المنهجيات و النتائج المحققة عرضت تناقضات على مستوى العينات و على مستوى قياس المتغيرات و العلاقات السببية¹¹.

نستنتج إذا انه من الصعب الوصول إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الاداء المالي و الاداء الاجتماعي للمؤسسة و عليه من الضروري تحديد العوامل المؤدية إلى تباعد بين المتغيرين مثلما أشارت إليه دراسة (Husted, 2001) و Allen)، حيث اعتبرا أن وصف العلاقة بين الاداء المالي و الاداء الاجتماعي لا يسمح من دراسة الظروف التي من خلالها يكون للإستراتيجية الاجتماعية و البيئية للمنظمة أثر إيجابي على الاداء المالي و مركزين في تحليلها على مفهوم الإستراتيجية الاجتماعية¹².

مكن هذا المفهوم من تمييز مختلف مستويات دمج المسؤولية الاجتماعية في إستراتيجية المنظمة و اقترحا مع ذلك نمذجة جديدة يستند من خلالها الاداء المالي و الاداء الاجتماعي على

الاتجاهين و هذا ما ذهبت إليه دراسات Preston et o'banon 1997 بصياغة جدول يوضح مختلف الفرضيات النظرية و التي كانت محل دراسات تجريبية مثلما نلخصه في الجدول التالي:

أربعة عناصر هي : هيكل الصناعة، موارد المنظمة ، قيمها و تسير أصحاب المصالح. بالإضافة إلى ما سبق حاولت بعض الدراسات إثبات وجود علاقات سببية بين الأداء المالي و الأداء الاجتماعي في

العلاقة السببية	إيجابية	سلبية
الأداء الاجتماعي ← الأداء المالي	فرضية الأثر الاجتماعي أو الإدارة الجيدة	فرضية التحكم
الأداء المالي ← الأداء الاجتماعي	فرضية الأصول المتوفرة أو الركود التنظيمي Slack organisationnel	فرضية الانتهازية
الأداء المالي ↔ الأداء الاجتماعي	التعاون الإيجابي (التكافل) synergie positive	التعاون السلبي synergie négative

Source : Charles-Henri D'ARCIMOLES, Stéphane TRÉBUCQ, Etude de l'interaction entre performance financière et performance sociétale : Le cas des sociétés françaises cotées (1998-2000)

تؤكد المقاربة النيوكلاسيكية انه إذا ركزت المؤسسة على تحقيق (تحسين) أداء اجتماعي سوف تتحمل تكاليف كبيرة و غير ضرورية و التي تؤدي إلى انخفاض ربحيتها: انبثقت هذه الفرضية من فرضية التحكم l'hypothèse de l'arbitrage و التي تستمد أسسها من النظرة الليبرالية لفريدمان friedman الذي يرى أن المسؤولية الاجتماعية تؤثر سلبا على الأداء المالي¹³.

من جهتهما 1997 preston et O'Bannon يوضحان أن المسيرين يسعون الى تحقيق أداء مالي جيد بإهمال أهداف اصحاب المصالح و في حالة العكس يبررون ذلك باستثمارات اجتماعية ضخمة؛ حيث يشرح الباحثان ذلك من خلال فرضية الانتهاز الإداري l'opportunisme managérial مستخلصين في الأخير أن الأداء المالي الجيد يؤثر سلبا على الأداء الاجتماعي¹⁴.

مع ذلك فقد يحدث أن يؤثر الأداء الاجتماعي الضعيف على ربحية المؤسسة ، الشيء الذي يدفع المسيرين إلى تخفيض أنشطتهم المسؤولة اجتماعيا.

ج- العلاقة الحيادية: قدمت بعض البحوث نموذجا آخر وصف بالحيادي، قدم (2001) Mc Williams et Spiegel ، نموذجا قائم على نموذج العرض و الطلب الخاص بالمؤسسة و حاولا بناء نموذجا مماثلا يدرس عرض و طلب المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و يحاول شرح أسباب تباين نتائج الدراسات التجريبية فيما يخص العلاقة بين الأداء الاجتماعي و الأداء المالي.

حسب هذا النموذج تعرض المؤسسات مستوى معين من المسؤولية الاجتماعية و الذي يسمح بتلبية حاجيات أصحاب المصالح وفقا لذلك و عند توازن السوق (طلب و عرض المسؤولية الاجتماعية) ، تكاليف و عوائد هذا العرض سوف تنعدم .

من خلال الجدول يمكن أن نستنتج الحالات التالية:
أ- العلاقة الإيجابية: يتصل هذا الارتباط بحالتين سببيتين:

- الأولى: هو أن الأداء الاجتماعي جيد يؤدي إلى تحسين الأداء المالي: يشرح هذا الارتباط بفرضية الأثر الاجتماعي (l'impact social) التي قدمها carroll و shapiro 1987 ، بالإضافة إلى أعمال Freeman 1984 حول نظرية أصحاب المصالح التي تفترض أن تلبية المؤسسة لحاجيات (أهداف) أصحاب المصالح و تحسين صورة المؤسسة يؤثر إيجابيا على الأداء المالي.

- الثاني: يوضح من خلال تأثير الأداء المالي الجيد للمؤسسة على أدائها الاجتماعي ، وضح هذا الاتجاه نظريا من خلال نظرية (فرضية) الأرصة المتاحة l'hypothèse des fonds disponibles او "slack organisationnel" التي قدمها MC Guire 1988 ، حسب هذه الفرضية فإن تحقيق أداء مالي جيد يمكن المؤسسة من الحصول على موارد مالية كافية ، ما يدفع المسيرين نحو الابتعاد عن السلوك الإداري الانتهازي "comportement d'opportunisme managérial" ،

و يمكنهم من التفكير في توزيع الفائض من الموارد لتلبية حاجيات أصحاب المصالح في ما يخص المسؤولية الاجتماعية. بالإضافة الى ذلك هناك حالة مشتقة قدمها Preston و O'Bannon 1997 تتعلق بانسجام موجب synergie (positive) بين الأداء المالي و الأداء الاجتماعي ففي حالة تحقيق مستوى عالي من الأداء الاجتماعي يحسن بشكل واضح الأداء المالي، و الذي ينعكس بدوره على الأداء الاجتماعي من جديد من خلال قيام المنظمة باستثمارات جديدة مسؤولة اجتماعيا.

ب- العلاقة السلبية: أفادت بعض الدراسات أن هناك علاقة سببية سالبة بين الأداء الاجتماعي و الأداء المالي، فمن جهتها

الاداء في شكل اتفاقية اجتماعية تشاركية، متفاوض بشأنها بين مسيري المؤسسة وأصحاب المصالح.¹⁷ ولتدعيم اراءهم حاول الباحثان مقارنة الاداء الشامل بالمعايير النظرية الضرورية حتى يمكن اعتباره كاتفاقية:

- يظهر الاداء الشامل في حالة عدم التأكد و لا يكون له معنى إلا اذا ساهم جميع الفاعلين بنفس الشكل في ارساء مبادئ التنمية المستدامة؛ و عندئذ لا يكون لاي قرار متخذ معنى إلا اذا اعتبره باقي الاطراف اجراء عادي؛
- في حالة عدم التأكد يظهر الاداء الشامل كانتظام يسمح بتحسيس مختلف الاطراف المتدخلين باهتمامات التنمية المستدامة و تقريب المصالح الفردية في المدى البعيد نحو مصلحة مشتركة وبهذا تجعل سلوكيات الفاعلين متطابقة ومقلدة؛

- يستجيب الاداء الشامل للشروط الخمسة للتعاقد حسب Lewis لأنه بالتعريف ينطوي الاداء الشامل على اتفاق (حل وسط) بين الابعاد الثلاث للتنمية المستدامة، و ان تطبيقه يتطلب مشاركة كل الفاعلين.

- حسب Persais 2006 في مثل هذه الوضعية، يتوقع كل طرف ان باقي المتدخلين يتبعون قواعد التنمية المستدامة، و في حالة العكس ستؤول المجهودات الى الصفر، و يضيف ان كل طرف يفضل الامتثال العام في السلوك لان هذا يعطي نتائج افضل من السلوك الفردي الفوضوي.

- و يختم Dohou et Berlan ان الاداء الشامل يشبه اتفاقية بين المؤسسة و اصحاب المصالح، ينتج قياسها من بناء تشاركي للقواعد و الافراد المشاركين فيها.

2-4 تعريف الاداء الشامل: لقد عدة محاولات لتعريف الاداء الشامل لعل من اهمها ما يلي:

" هو عبارة عن اتحاد بين الاداء المالي، الاجتماعي و المجتمعي"¹⁸

كما عرف ايضا على انه " تجميع الاداءات الاقتصادية، الاجتماعية و البيئية"¹⁹

و لقد عرف كذلك على انه " مساهمة المؤسسة في تحقيق اهداف التنمية المستدامة و هو يدخل في اطار مراقبة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، و يفترض تعدد مجالات المراقبة و توسع نطاقها، و ينطوي نظريا على التكامل و التوازن بين الاهداف الاقتصادية الاجتماعية و البيئية"²⁰.

كما اقترح Reynaud 2003 تجميع الاداءات الاقتصادية ، الاجتماعية و البيئية للوصول الى تحقيق الاداء الشامل، مثلما يوضحه الشكل التالي:

و لذلك سمي هذا الاتجاه بالعلاقة الحيادية لان عرض المسؤولية الاجتماعية لا يؤثر على الاداء المالي ، و لكن ينتج (بحق) توازن مع طلب أصحاب المصالح للمسؤولية الاجتماعية.

4 - الاداء الشامل للمؤسسات:

إن تبني المؤسسات لمفهوم التنمية المستدامة ومحاولة دمجها من خلال تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أدى إلى تطور وتحول في الأداء، والذي لم يعد يقتصر ويتلخص في النتائج المالية وتعظيم المنفعة للمساهمين فقط، و بالإضافة الى ما سبق يمكن اعتبارت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كدعامة للاداء، بمعنى ارادة المسيرين لتأكيد جديتهم و رؤيتهم بعيدة الاجل في القرارات المتخذة.

1-4 الاصول النظرية لمفهوم الاداء الشامل : ظهر الاداء الشامل مرتكزا اكثر على التصميم الاوربي للمسؤولية الاجتماعية(باعتبارها شكل من اشكال استجابة المؤسسات للمتطلبات الكلية للتنمية المستدامة)، في مقابل التصميم الامريكي(سلوكيات ادراية ارادية و خيرية بالأساس للمؤسسات).

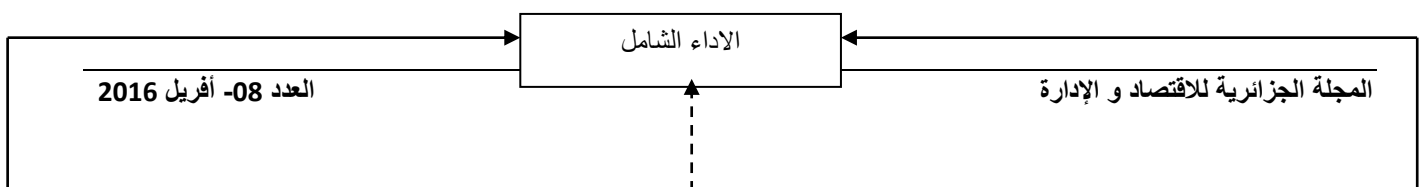
فالاداء الشامل يتضمن المصطلح المبتكر " الشامل " ، حيث عرفه Capron et Quarel 2006 انه نهج شمولي يسعى الى تعيين ادماج الاداء من خلال مقاربة شاملة...، قد يقصد بهذا الدمج الانسجام بين الابعاد الثلاث للتنمية المستدامة بواسطة نماذج سببية تربط بين مختلف عوامل الابعاد"¹⁵

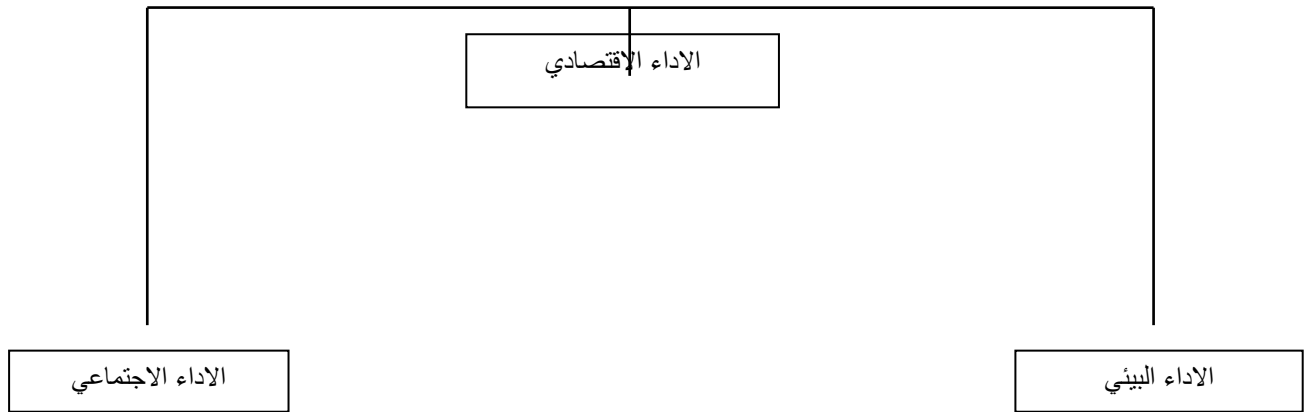
كما ان مصطلح الشامل يمكن ان يفهم وفق مقاربتين غير حصريتين: اما بالنسبة للمجالات التي تغطيها المسؤولية، او بالنسبة للنطاق الذي تمارس فيه هذه المسؤولية¹⁶، و منه فمجال الاداء الشامل يتضمن تأثير أنشطة المؤسسة على اصحاب المصالح الداخليين و الخارجيين، و يفسر ظهور الاداء الشامل من خلال مقاربتين مختلفتين:

- تحاول المقاربة الاولى ربط هذا الشكل من الاداء مع النظرية المؤسسية الجديدة؛ حيث يضع كل من Capron et Quarel و جود الاداء الشامل كنتيجة لبحث المؤسسات عن الشرعية، و يضيفا ان المقاربة المؤسسية هي التي تفسر اللجوء ال هذا المفهوم، الناتج من البحث عن الامتثال لمختلف اصحاب المصالح، ما يفسر تقسيم و تجزئة الاداء الشامل في المؤسسة الى عدة اداءات جزئية، تحاول من خلال كل منها ارضاء و تلبية الحاجيات الخاصة بطرف ما من اصحاب المصالح.

رغم هذا تعرضت هذه المقاربة للانتقادات عدة من طرف تيار اخر ركز على نظرية التعاقد (la theorie des conventions) ، فقد قدم كل من Dohou et Berlan 2007 ، Persais 2006 فكرة عن الاداء الشامل يحل من خلالها

الشكل رقم 02: تجزئة الاداء الشامل





تخفيض التلوث/ امان المنشآت
احترام حقوق الانسان / ظروف عمل جيدة
سلامة المنتجات/ نفاذ الموارد
عدالة المداخل

تخفيض احتمال وقوع حوادث
زيادة تحفيز العمال
سهولة توظيف الاطارات

تخفيض التكاليف المباشرة
تخفيض مخاطر الحوادث
صورة المؤسسة/ ربح حصة سوقية
فرصة لخلق منتجات جديدة

Source : Emmanuelle REYNAUD, développement durable et entreprise : vers une relation symbiotique, journée AIMS , atelier développement durable, ESSCA Angers, 18 mai 2003, p

يتعلق بالقياس و الاسئلة المنهجية و التقنية، و استنتجت ان تحقيق اداء اجتماعي جيد يولد نتائج مالية افضل للمؤسسة ، اما اداء اجتماعي سيئ من المحتمل ان يسبب اختلالات مالية (Margolis et al 2007 ; Orlitzky et al , 2003) .

من جانبه قدم Wood 2010 اقتراحا بتحويل التركيز من النظر للطريقة التي يؤثر الاداء الاجتماعي على المؤسسة الى الطريقة التي من خلالها يؤثر الاداء الاجتماعي على اصحاب المصالح والمجتمع ؛ بالإضافة الى ذلك قدم Wood تفسيراً لعدم تجانس نتائج الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاداء الاجتماعي و الاداء المالي الى الفرق في التعاريف المعطاة لكل من الاداء الاجتماعي و الاداء المالي.

اما Margolis et Walsh 2001 كانا حذرين فيما يتعلق بنتائج الدراسات السابقة و ركزا انتقادهما حول طريقة قياس المسؤولية الاجتماعية ، تنوع قياسات الاداء المالي و عدم الاخذ بعين الاعتبار البعد الزمني في العلاقة السببية.

و عليه يمكننا استنتاج اسباب عدم تجانس النتائج في الدراسات السابقة لأحد العناصر التالية:

1- حجم المنظمة: اعتبر كثير من الباحثين ان كبر حجم المنظمة قد يكون في صالح الاداء الاجتماعي و الاداء المالي ، فالمؤسسات كبيرة الحجم تحقق تنافسية اكبر(تكون اكثر تنافسية مقارنة بالمؤسسات الاصغر منها فيما يتعلق بالحصول على الموارد و سيطرة اكبر على الاسواق من خلال اقتصاديات الحجم) ، و اثبتت مجمل الدراسات ان حجم المنظمة يؤثر بشكل مباشر على ادائها المالي من

و منه فالأداء الشامل هو ذلك الاداء الذي يراعي ويدمج الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة:

- الأداء الاقتصادي: و يتمثل في قدرة المؤسسة على كسب ثقة المساهمين والزبائن، ويتم قياس هذا الأداء من خلال الميزانية وحساب النتائج.
- الأداء الاجتماعي: الذي يركز على قدرة المؤسسة على جعل مواردها البشرية أطرا فعالة؛
- الأداء البيئي: الذي يركز على المساهمة الفعالة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها الطبيعية.

الخاتمة:

عالجت هذه الورقة العلاقة السببية بين الاداء الاجتماعي و الاداء المالي و الامتداد الفكري و المفاهيمي لهذه العلاقة الذي وصل مع ادماج ابعاد التنمية المستدامة في المؤسسة لابتكار مفهوم الاداء الشامل، حيث لاحظنا توصل بعض الدراسات الى ان هناك علاقة ارتباط واضحة بين الاداء المالي و الاداء الاجتماعي رغم وجود بعض الفجوات فيما

¹⁰ - Jean-Pascal GOND – Jacques IGALEN, Manager la responsabilité sociale de l'entreprise, http://www.dareios.fr/ftp/RSE/RSE_132-137.pdf.

¹¹- D. J WOOD, Measuring Corporate Social Performance, International Journal of Management Reviews, 12:1, p p 50-84, 2010.

¹² - Patricia CRIFO, Jean-Pierre PONSSARD, RSE et/ou performance financière : points de repère et pistes de recherche, école polytechnique, centre national de la recherche scientifique, Cahier n° 2008-15, p 15.

¹³ -, S. L. WARTICK, P. L. COCHRAN, The evolution of the Corporate Social Performance model, Academy of Management Review, 10, 758-769.

¹⁴ - Olfa Zeribi BENSLIMANE, Ezzeddine BOUSSOURA, Responsabilité Sociétale des Entreprises et Performance Financière : le cas des entreprises tunisiennes cotées, 2007, p 07.

¹⁵ Michel CAPRON, Françoise QUAREL, Evaluer les stratégies de développement durable des entreprises : l'utopie mobilisatrice de la performance globale, Revue de l'organisation responsable, 2006, pp 5-17, p : 09.

¹⁶ - Françoise QUAREL, contrôle de la performance globale et RSE, Actes du congrès de l'association francophone de comptabilité, 2006, p 08.

¹⁷ - Angele DOUHO, Nicolas BERLAN, mesure de la performance globale des entreprises, comptabilité et environnement, mai 2007, France, p 08.

¹⁸ - Christophe GERMAIN, Stéphane TREBUCQ, la performance globale de l'entreprise et son pilotage : quelques réflexions, semaine sociale de Lamy, pp 35-41, 18 octobre 2004, n 1186, p 40.

¹⁹ - Angele DOUHO, Nicolas BERLAN, op cit, p 11.

²⁰ - Françoise QUAREL, op cit , p 01.

خلال اقتصاديات الحجم و الذي تستغله المنظمة في تحسين ادائها الاجتماعي .

2- طرق قياس الاداء- الاجتماعي اشار بعض الباحثين ان كثير من الدراسات اعتمدت على تدابير الادراك الحسي و اخرى على تدابير احادية البعد في قياس الاداء الاجتماعي في حين اعتمدت اخرى على قياسات هجينة و هذا ما يجعل مقارنة نتائج هذه القياسات امر في غاية الصعوبة.

3- افاق الاستثمار: يعتبر افق الاستثمار متغير اخر يفسر غياب الاجماع الذي يطبع العلاقة بين الاداء المالي و الاداء الاجتماعي ففترة الملاحظة يجب ان تكون طويلة حتى يتمكن المديرين من اخذ صورة واضحة حول المستقبل ما يمكنهم من ضبط اداءات منظماتهم.

4- قطاع النشاط: يعتبر قطاع النشاط متغير اخر يشرح تباين النتائج، فكل قطاع خصوصياته من حيث القدرات الداخلية والضغوطات الخارجية، اذا فكل قطاع يتميز بمناخه التشغيلي (العلمي) و تحدياته الاجتماعية والبيئية. و باعتبار الاداء الشامل كمقياس لمدى مساهمة المؤسسة في ارساء اسس و دعائم التنمية المستدامة، وإضافة الى النتائج السابقة يفتح افق جديدة للبحث في مدى تأثير التنمية المستدامة على استدامة نشاط المؤسسات.

الهوامش و الاحالات:

¹ -Aurélien ACQUIER, aux sources de la responsabilité sociale de l'entreprise, (RE) lecture et analyse d'un ouvrage fondateur : social responsibilities of businessman d'Howard Bowen (1953), 16^{em} conférence du management stratégique , pays de la Loire, Angers 2005, p 03.

² - Frédérique DEJEAN, Jean-Pascal GOND, La responsabilité sociétale des entreprises : enjeux stratégiques & stratégies de recherche, les notes de LIRHE, juin 2003, p 09.

³ - Archie B CARROLL, A three Dimensional conceptual Model of corporate social performance, Academy of Management Review, vol 4, 1979.

⁴ - Christophe GERMAIN, Stéphane TREBUCQ, Au-delà de la RSE : la responsabilité globale, Semaine sociale Lamy – 18 octobre 2004 – n° 1186, p37.

⁵ - José ALLOUCHE, Isabelle HUAULT, Géraldine SCHMIDT, responsabilité sociale des entreprises : la mesure détournée, p 23, www.iae.univ-paris1.fr.

⁶ - Michel CAPRON, Françoise QUAIREL-Lanoizelée, Evaluer les stratégies de développement durable des Entreprises : l'utopie mobilisatrice de la performance globale, Journée Développement Durable-AIMS – IAE d'Aix-en-Provence, 2005. pp.1-22.

⁷ - Amina BECHEUR – Faouzi BENSEBAA, Responsabilité sociale des entreprises : acceptabilité, crédibilité et légitimité des pratiques, 13^{ème} conférence de l'AIMS, Normandie, vallée de seine 2, 3 et 4 juin 2004, p05.

⁸ - Michel CAPRON, Françoise QUAIREL, Les dynamiques relationnelles entre les firmes et les parties prenantes, rapport pour le Commissariat Général du Plan intitulé « Gouvernement d'entreprise et gestion des relations avec les parties prenantes », GREGOR, IAE de PARIS, p 28.

⁹ - Christophe GERMAIN, Stéphane TREBUCQ, L'intégration des dimensions sociétales dans le pilotage de la performance de l'entreprise : problématiques et conjectures, Colloque parrainé par l'EFMD, la FNEGE, l'Institut de l'Entreprise et l'ORSE. Nantes, 16-17 octobre 2003, p 04.