

المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وفق نموذج Carroll - دراسة حالة مؤسسة SANIAK ومؤسسة ENPEC

Social Responsibility of Business Organizations according to the Carroll Model - Case Study of SANIAK and ENPEC

د. بوحبيبة إلهام
تخصص إدارة الأعمال والتنمية المستدامة
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل
Ithem.bouhebila@yahoo.com

د. قطوش مريم
تخصص إدارة الأعمال والتنمية المستدامة
جامعة فرحات عباس - سطيف
meriem.guettouche@yahoo.com

تاريخ الإرسال: 2020/11/12	تاريخ القبول: 2021/01/31	تاريخ النشر: جويلية 2022
الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية انطلاقاً من التطور التاريخي، وحتى الوصول إلى مقاربات العديد من المفكرين والهيئات والمنظمات الدولية، مع التطرق إلى خصائصها وفوائد التحلي بها. لقد تعددت النماذج المقترحة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات، وارتأينا اختيار نموذج Carroll في دراستنا هذه، كونه الأكثر شيوعاً واستعمالاً بين النماذج الأخرى، ولأنه يركز أكثر على الأداء الاجتماعي لهذه المؤسسات. بغرض تحديد مدى فهم وتطبيق المسيرين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية تم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، حيث تم توزيعه على عينة مكونة من 81 موظف بمؤسستين اقتصاديتين بولاية سطيف، ليتم التوصل في الأخير إلى أن الموظفين على دراية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وأنه يتم تطبيقها في المؤسسات محل الدراسة. الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الطوعية، الأطراف ذات المصلحة، نموذج كارول. Summary This study aims to shed light on the concept of social responsibility based on		

historical development, reaching the approaches of many thinkers, bodies and international organizations, while addressing its characteristics and the benefits of its adoption. Many models have been proposed for applying social responsibility in organizations, and we decided to choose the Carroll model in our study, because it is the most common and used among other models, and because it focuses more on the social performance of these institutions.

In order to determine the extent to which the leaders of Algerian economic institutions understand and apply the concept of social responsibility, a questionnaire was used as a tool to collect the necessary data, as it was distributed to a sample of 81 employees in two economic institutions in the wilaya of Setif, in order to finally conclude that employees are familiar with the concept of social responsibility, and that it is applied in the institutions studied.

Keywords: social responsibility, voluntary, stakeholders, Carroll Model.

مقدمة:

إن الحديث عن الدور الاجتماعي لمنظمات الأعمال تعد من المواضيع التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل المختصين، فباعتبار أن هذه المنظمات وحدات اقتصادية تهدف إلى تعظيم الأرباح بالدرجة الأولى مما ينعكس إيجابيا على أنماط الحياة في المجتمع، إلا أن ذلك لا يجب أن يكون على حساب مسؤوليتها تجاه البيئة وكذا سلامة الإنسان.

لمعرفة ما إذا كان مفهوم المسؤولية الاجتماعية واضح لدى مسيري كلا من مؤسسة SANIAK ومؤسسة ENPEC وأنه يتم تطبيق أبعادها المقسمة وفق نموذج كارول carroll فإنه تم صياغة الإشكالية الرئيسية كما يلي:

هل تتحلى المؤسسات محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية وفق نموذج كارول carroll ؟

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل مفهوم المسؤولية واضح لدى إطارات ومسيري المصانع محل الدراسة؟
 - هل تتحلى المؤسسات محل الدراسة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق نموذج كارول؟
- بالاعتماد على الإشكالية الرئيسية ارتأينا تقديم الفرضية الرئيسية التالية:

إن المؤسسات محل الدراسة تتحلى بالمسؤولية الاجتماعية وفق نموذج كارول carroll.

بغرض دراسة هذه الفرضية والحصول على إجابات واضحة، تم تجزئتها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

1- إن مفهوم المسؤولية واضح لدى إطارات ومسيرى المصانع محل الدراسة؛

2- تهتم المؤسسات محل الدراسة بمختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية؛

هدف الدراسة: إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة التعرف على مدى فهم مسيرى وإطارات المؤسسات محل الدراسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، مع تحديد ما إذا كانت المؤسسات محل الدراسة تتحلى بالمسؤولية الاجتماعية، انطلاقاً من أبعادها المقسمة وفق نموذج كارول carroll والمتمثلة في المسؤولية الخيرية، الأخلاقية، القانونية، والاقتصادية.

منهج الدراسة: لدراسة هذا الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي بواسطته تم إجراء دراستين الأولى نظرية والثانية ميدانية، في الجانب النظري من الدراسة تم وصف المفاهيم المتعلقة بالظاهرة المدروسة وتحليل بعضها، أما في الدراسة الميدانية فقد تم جمع البيانات والمعلومات للمؤسسات من خلال تصميم استمارة تضمنت الجوانب الرئيسية لمحاور البحث.

تقسيمات البحث: من أجل معالجة البحث بشقيه النظري والتطبيقي ارتأينا تقسيمه إلى العناصر التالية:

- المحور الأول: مدخل نظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

- المحور الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وفق نموذج كارول Carroll

- المحور الثالث: دراسة حالة حول التحلي بالمسؤولية الاجتماعية وفق نموذج كارول Carroll بمؤسسة SANIAK ومؤسسة ENPEC بولاية سطيف

المحور الأول: مدخل نظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

لا يسع أي باحث في مجال إدارة الأعمال أن يدرس أو يبحث في موضوع كهذا بمتغيراته المختلفة والتشابك والتعقيد والتقارب المسجل بين المصطلحات والمفاهيم، دون الخوض في

استعراض الإطار النظري لأهم العناصر البحثية التي يعالجها الباحث، ولهذا سوف نخصص هذا العنصر لتقديم مدخل نظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية.

أولاً: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

إن ظهور وتطور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يرجعه الكثير من الباحثين والمفكرين إلى الولايات المتحدة الأمريكية في عشرينيات القرن الماضي، وذلك من خلال التأثير بالفكر الديني والأخلاقي الذي يقوم عليه المذهب الكاثوليكي، ولكن المتأمل للتشريع الإسلامي في مجال الحياة الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية قد يجد الكثير من الشواهد الدالة على ممارسات ومفهوم هذه المسؤولية من خلال الكثير من السور القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة.

لقد عرف هذا المفهوم تطوراً كبيراً عبر الزمن، إذ ترجع الأفكار الأولى لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى أواخر القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، ولكن بشكل غير رسمي حيث كان هذا المفهوم متجذراً في العقيدة الاجتماعية للكنيسة الكاثوليكية التي كانت تولي أهمية كبيرة اتجاه موظفيها وعمالها ويتجسد هذا المفهوم في "الأبوة" المتمثلة في أصحاب المؤسسات الكاثوليكية للشمال، حيث كانت تترجم رؤيتهم الخاصة بمسؤوليات العاملين فيها وذلك من خلال إشباع بعض حاجاتهم الأساسية كالسكن، الرعاية الصحية، التعليم للأطفال.

لكن فكرة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هذه وجدت مصادر رسمية من ناحية الممارسة الإدارية أو المفاهيم الأكاديمية في الولايات المتحدة الأمريكية في عشرينيات القرن الماضي، وتجسد ذلك من خلال نشر كتاب للمؤلف Bowen "المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال" 1953، ومنه توالى وتزايدت البحوث في الولايات المتحدة الأمريكية وفي أوروبا أيضاً ومن زوايا متعددة، وبالتالي فإن النقاش حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تم إثراءه بتعريفات كثيرة وأن العديد من الأدبيات في هذا المجال اهتمت بتاريخ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومنه سنحاول

أن نستعرض التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حسب (Min-Dong Paul Lee) الذي حددها في خمسة مراحل أساسية وهي¹:

1- الفترة ما بين 1950-1960: المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال: إن المرحلة الأولى المتعلقة بالبحث في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تستمد مفاهيمها الأولى وأفكارها من الكتاب القيم للمؤسس والمفكر Bowen Howard الذي يتناول فيه الأدبيات التي تبين بدقة العناصر الأساسية للمضمون التشريعي الأمريكي القديم، الذي يشير فيه كتاب Bowen : " المحكمة العليا لنيو جرزي للمصادقة وإضفاء الشرعية لمساهمات المؤسسات من أجل الوصول للغايات وكذا الأعمال "، هذا ما يساهم في انطلاق وتسهيل الوصول إلى نتائج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في البدايات الأولى في الولايات المتحدة الأمريكية.

لكن هذه الفترة التمهيدية سجلت في الأوساط العلمية الجدل القائم حول الشرعية الاجتماعية والسياسية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، في ظل نظام اقتصادي تهيمن عليه أولويات المساهم، وأن المعارضة الراديكالية لمilton Friedman الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات توضح هذه المناقشات.

2- خلال الفترة 1970-1980: المصلحة الذاتية المستنيرة: إن الرغبة في التخلص من المواجهة بين كل من "مؤيدي" و"معارض" المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من شأنها أن تقود ببعض الكتاب إلى الاتجاه نحو الرغبة في التوفيق بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومصالح حملة الأسهم في المؤسسة.

فحسب دراسة أمريكية نشرت في 1970 والتي نصت على " ترشيد جديد للسياسة الاجتماعية للمؤسسات " والمرتبطة بتبيان أن هذه المصالحة ممكنة من خلال تبرير تطور هيكل المساهمين، أي أن فرصة هؤلاء تتمثل في كون المالك لمحفظة الأوراق المالية المتنوعة كان لها اتجاه عام في

¹Laure Bertrand, Responsabilité Sociale de l'Entreprise et Développement Durable : les représentations sociales des salariés d'une multinationale Une étude internationale : France, Mexique, Pologne, thèse de Doctorat, Université de Toulouse, septembre 2014, p. 16.

تلك الفترة ولا يوجد لديه حافز لتحقيق أقصى قدر من الأرباح في محفظة الأوراق المالية من مؤسسة واحدة وعلى حساب مؤسسات أخرى¹.

باختصار فإن تعظيم الفوائد الشخصية للمساهم هي عبارة عن نمو طويل الأجل مشترك اجتماعيا، وهذا هو الاكتشاف الذي ينص على عنوان هذه الفترة.

وتمثل هذه الدراسة نقطة الانطلاق لعشرات السنين من البحوث حول هذا الموضوع كون المؤسسات لديها فوائد ومصالح اقتصادية طويلة الأجل تأخذ في عين الاعتبار بيئتها، حيث يكون التوجه الاجتماعي متوافق مع المصالح طويلة الأجل للمساهمين.

3- خلال الفترة 1980-1990: الأداء الاجتماعي للمؤسسات: بعد كل هذه الأعمال التي تخص شرعية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ودورها في تعظيم أرباح المساهمين، غير أن هذه المرحلة الجديدة للسنوات 1980 تعزز البنى النظرية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، حيث حاول الباحثون وضع تصور مفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتحديد مجالات عمل المؤسسات.

تعد هذه الفترة مرحلة التعريفات الأساسية الكبرى للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فمن خلال مثلا هرم كارول (Carroll 1979) والذي سوف نتطرق إليه فيما بعد والمتعلق بنموذج الأداء الاجتماعي للمؤسسات أو المستويات الثلاثة ل (Wood 1991).

فإن مفهوم الأداء الاجتماعي للمؤسسات (PSE) تطور في هذه المرحلة بالذات، كما بينت الدراسات التجريبية بأن هناك علاقة إيجابية قوية بين كل من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والأداء المالي.

4- خلال الفترة 1990-2000: الإدارة الإستراتيجية: من خلال توجيهات (Drucker) وخاصة في أدبيات التسيير أو إدارة الأعمال ركز على القضايا الإستراتيجية، فمن خلال نموذج من بين النماذج المطورة في هذا الإطار نجد نظرية الأطراف ذات المصلحة والتي اعتبرها قابلة للتطبيق

¹Laure Bertrand, op cit, P 17.

و ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، كما تسمح للمؤسسات بتحديد طبيعة مسؤولياتها لكل طرف من الأطراف ذات المصلحة (Stakeholders) الداخليين والخارجيين.

من هذا المنطلق فإن البحوث تطورت كثيرا نحو هذا الاتجاه وبشكل سريع، ومنه فإن هذا النموذج النظري للأطراف ذات المصلحة أصبح يمثل الإطار المرجعي المتحكم والمسيطر لجميع الدراسات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وهذا ما سنتطرق إليه في المبحث الموالي.

5- ابتداء من سنوات 2000: الارتباط الوثيق بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والأداء المالي للمؤسسات: إن الباحثين في المجال الاستراتيجي يدمجون منذ هذه السنوات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كأداة أو رافعة للاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، وفي نفس الوقت فإن مفهوم أداء المؤسسة تقليديا مترسخ في البعد الاقتصادي كما أن هذا الأخير يتضمن بعض الانشغالات الاجتماعية والمجتمعية. وأن المؤشرات التقليدية المالية تضاف لها بعض المؤشرات الأخرى مثل رضا العملاء، دوران العمل، إنتاجية أنشطة البحث والتطوير، القدرة على ابتكار المنتجات، وبعض النتائج المتعلقة بالجانب البيئي... الخ.

في الأخير نتوصل إلى أن البحوث النظرية اليوم تتجه نحو كيفية التقارب بين هاذين المفهومين (المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، والأداء المالي للمؤسسات).

شهدت هذه السنوات تطورا كبيرا لمفهوم مواطنة المؤسسات العالمية كما أصبحت مسألة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي المهيمنة ومعظم المؤسسات تستخدم شيئا فشيئا مصطلح الاستدامة، الديمومة، التنمية المستدامة... الخ¹.

ثانيا: طبيعة ومفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يعتبر من بين أكثر المفاهيم المتداولة والمستخدمة في أدبيات إدارة الأعمال وخاصة عند الحديث عن المؤسسات الاقتصادية وعلاقتها بتحقيق التنمية المستدامة على المستوى الجزئي وعليه فإن القارئ والمتصفح للتراث النظري وأدبيات الفكر

¹Lapalle Marie, Etude des impacts de la démarche globale de RSE sur les attitudes et comportements des parties prenantes internes et externes de l'organisation : salaries, clients et militants, le cas d'une entreprise de l'économie sociale ; La MAIF, thèse de doctorat, Université de toulouse, janvier 2012, P23.

الإداري يجد العشرات من التعاريف التي تشكل مفهوما صلبا للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وسوف نحاول تقديم العديد من هذه التعاريف على سبيل الذكر لا على سبيل الحصر ولعل من بينها ما يلي.

1- تعريف الأكاديميين والمفكرين

حسب Archie B Carroll الذي يعتقد بأن المؤسسة باتت تخضع في السنوات الأخيرة لضغوطات كبيرة وكثيرة من المجتمع (المساهمين، الموظفين، العملاء، الموردين، القوانين واللوائح ومجموعات عديدة من المجتمع المدني...الخ)، ولهذا لابد من دمج كل انشغالات هذه الأطراف ضمن اهتماماتها بغية تحقيق أهدافها وأهداف التنمية المستدامة، فهو يعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حيث يقول: " إن المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال تتمثل في التزام رجال الأعمال بضرورة القيام بالسياسات واتخاذ القرارات ومتابعة المبادئ التوجيهية التي تستجيب للقيم والأهداف التي تعتبر مطلوبة ومرغوبة اجتماعيا"¹.

كما يعرف Archie B Carroll المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها: " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي التي تغطي التطلعات الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية والخيرية للمجتمع في نفس الوقت متزامنة"².

يعرف Keith Davis المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات "على أن من واجب المديرين والمسيرين النظر إلى جميع الآثار الناجمة من نشاطات وعمليات المؤسسة على النظام الاجتماعي والأطراف ذات المصلحة ويحتم عليهم هذا الوضع أن يأخذوا بعين الاعتبار ليس المصالح الاقتصادية والتقنية فقط بل أبعد من ذلك"³.

تبين Donna J. Wood أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لا يمكن فهمها إلا من خلال التفاعل التبادلي بين ثلاثة مبادئ متمثلة في: مبدأ الشرعية، مبدأ المسؤولية العمومية ومبدأ السلطة

¹Archie B. Carroll, **Corporate social responsibility : Evolution of definitional consruct, business and society**, vol 38, N 3, USA, 1999, p 270.

²Archie B CARROLL, **A Three- Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance**, Academy of Management Review, Vol 04, N 04, 1979, p 500.

³Davis Keith, Robert BLOMSTROUM, **Business and its Environnement**, Mc Graw-Hill, NewYork, 1966, p 12

الإدارية، وأن هذه المبادئ تنتج من خلال ثلاثة مستويات للتحليل وهي: المستوى المؤسسي، المستوى التنظيمي والمستوى الفردي¹.

كما تعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها: " واجب والتزام المنظمات اتجاه المجتمع بمختلف شرائحه مع الأخذ بعين الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح والعمل على تجسيدها وفق صور متنوعة يغلب عليها طابع الاهتمام بالعاملين والبيئة، شرط أن يكون هذا الالتزام طوعيا متجاوزا للالتزامات القانونية"².

2- تعريف الهيئات والمنظمات الدولية

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها: " التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف"³.

يعرف معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية المسؤولية الاجتماعية على أنها: " السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما تجاه المجتمع حيث تشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس حاملي الأسهم فقط"⁴.

كما يعرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة WBCSD المسؤولية الاجتماعية على أنها: "التزام المؤسسات لتبني السلوك الأخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية الحياة للموظفين وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"⁵.

¹ Donna, J. Wood, **Corporate social performance revisited**, Academy of management review, vol 16, N 4, 1991 , p 695.

² طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 50.

³ Marie-françoise Guyonnaud et Frédérique Willard, **Du management environnemental au développement durable des entreprises**, France : ADEME, Mars 2004, P 05

⁴ روبنز ريكوبيرو، كشف البيانات المتعلقة بتأثيرات الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، جنيف، سويسرا، 2004، ص 30.

⁵ مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة"، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف 2004، ص 27.

في حين تعرف المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على النحو التالي: " هي مفهوم يشير إلى الإدماج الطوعي من قبل المؤسسات للاهتمامات والانشغالات الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية مع أصحاب المصلحة، ومنه فإن المؤسسة المسؤولة اجتماعيا ترضي ليس فقط المتطلبات القانونية المعمول بها ولكنها تذهب إلى أبعد من ذلك، وأنها تستثمر أكثر في رأس المال البشري في علاقاتها مع أصحاب المصلحة وحماية البيئة"¹.

حسب معيار ISO 26000 الصادر عن المنظمة العالمية للتقييس فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي: "مسؤولية المؤسسات عن الآثار الناتجة من جميع نشاطاتها وقراراتها على المجتمع البيئة التي تعمل فيها والتي تترجم في سلوكيات أخلاقية وشفافة من خلال²:

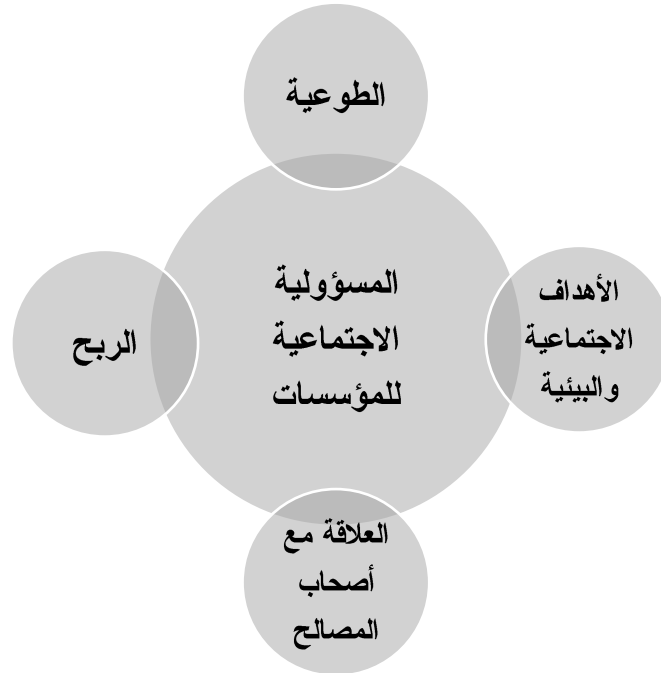
- المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة وصحة ورفاهية المجتمع؛
 - احترام القوانين والتمشي مع المعايير الدولية ذات الصلة المعمول بها؛
 - إدماج المسؤولية الاجتماعية في كل أنشطة المؤسسة وعلاقاتها.
- تعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها " بمثابة التزام طوعي يتضمن إدماج الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية في عمليات الإنتاج وفي العلاقة مع أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين"³. وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

¹Fadoie Mardam-Bey MANSOUR, La Responsabilité sociale de l'entreprise : Définitions, théories et concepts, Sur le site : <https://fgm.usj.edu.lb/pdf/a112011.pdf>, Consulté le 11/04/2014.

²GRI, Lignes Directrices G4 du GRI et ISO 26000 Pour Une Utilisation Conjointe des Lignes Directrices G4 du GRI et de l'ISO 26000 , Sur le site : www.iso.org/iso/fr/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf, Consulté le 11/04/2014, p 03.

³Badreddine Taleb, **Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale : le cas du secteur industriel algérien**, Doctorat en sciences de gestion, Aix-Marseille, décembre 2013, P 65-66.

الشكل رقم (1): الخصائص الأربعة التي تشكل مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات



Source: Badreddine Taleb, *Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale : le cas du secteur industriel algérien*, Doctorat en sciences de gestion, Aix-Marseille, décembre 2013, P 67.

من خلال التعاريف السابقة المقدمة على سبيل الذكر، ومن خلال الاطلاع على العديد من المراجع ذات الصلة بالموضوع يمكن أن نستنتج بأن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يطلق عليها العديد من التسميات منها: أخلاقيات الأعمال التجارية، تحلي المؤسسات بروح المواطنة أو مواطنة المؤسسات، قابلية المؤسسات للمساءلة أو الاستدامة...إلخ.

ومنه فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تعني "توجه المؤسسات إلى تحقيق مختلف أبعاد التنمية المستدامة والسعي الجاد إلى تحقيق النجاح والتفوق بالاعتماد على مجموعة من الأساليب التي تراعي القيم والمبادئ الأخلاقية والخيرية واحترام العمال والموظفين والمجتمعات المحلية التي تعمل فيها مع ضرورة مراعاة متغيرات البيئة الطبيعية من حولها آخذة بعين الاعتبار في جميع قراراتها وأنشطتها وعملياتها، كل من الجوانب الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والاجتماعية، مع مراعاة التطلعات والانشغالات والرهانات التي ينتظرها المجتمع بكل مكوناته وشرائحه من القرارات والعمليات والاستراتيجيات المسؤولة اجتماعيا، التي تتخذ كسبيل لتحقيق الأهداف

المسطرة، من منظور متوازن بين مصالح وأهداف المؤسسة ومصالح وأهداف مختلف الأطراف ذات المصلحة".

الجدول الموالي يسرد ويلخص مختلف وجهات نظر الكتاب الرئيسيين حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات¹

الجدول رقم (1): مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

الرواد	التعريف
Bowen (1953)	ينبغي على المؤسسات مواصلة تطبيق سياستها واتخاذ القرارات ومتابعة الإجراءات بما يتفق مع أهداف وقيم مجتمعنا.
Davis (1960)	إن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يجب أن تكون متعلقة بالسلطة الاجتماعية.
Frederick (1960)	يجب على المؤسسات الوفاء بتوقعات المجتمع في السعي لتحقيق أهداف أعمالها.
Friedman 1962	المسؤولية الوحيدة للمؤسسات هي خلق الربح للمساهمين.
Johnson (1971)	المؤسسة المسؤولة اجتماعيا هي القائمة في التوفيق بين المصالح المختلفة وليس فقط خلق الثروة للمساهمين.
Eells et Walton (1974)	مسير المؤسسة يجب أن يكون راسخا في فلسفته، موقفه، وقادرا على اتخاذ الإجراءات الحاسمة التي تكون مربحة ومتوافقة مع مؤسسته.
Sethi (1975)	هي جزء لا يتجزأ من المجتمع، ويتعين على المؤسسات الوفاء بالتزاماتها الاجتماعية، المسؤولية الاجتماعية والاستجابة الاجتماعية.
Carroll (1979)	إن التاريخ أشار في وقت مبكر إلى كل من الأبعاد الاقتصادية والقانونية بالإضافة مؤخرا إلى الجوانب الأخلاقية والخيرية.

¹BadreddineTaleb, Op Cit, pp. 58-62.

Jones (1980)	بمجرد أن المؤسسات تخلق التزاما اتجاه الفئات الأخرى بالمجتمع على غرار المساهمين بخلاف تلك التي يفرضها القانون وبالتالي هناك جانبين أساسيين لهذا التعريف وهما: الأول الالتزام يجب أن يكون متبنى بشكل طوعي، ثانيا: الالتزام يأخذ شكل جد واسع بل يمتد إلى ما وراء الواجب التقليدي اتجاه المساهمين إلى مجموعات اجتماعية أخرى مثل: العملاء، الموظفين، الموردين... الخ.
Epstein (1987)	تحقيق نتائج القرارات التنظيمية المتعلقة بالأسئلة الخاصة والتي لها مزايا أكثر من التأثيرات السلبية على الأطراف ذات المصلحة والمؤسسات المرتبطة بها.
Wood (1991)	إن المؤسسة تمنح لها الشرعية من قبل المجتمع وبالتالي يتوجب عليها أن تتحمل نتائج نشاطاتها وكذا مسؤوليتها المعنوية التي تسمح للمسيرين باتخاذ قرارات أخلاقية وأن هذه الأخيرة التي تمثل المكونات الأساسية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
Livre vert, (2001)	المسؤولية الاجتماعية هي المفهوم الذي تدمج من خلاله المؤسسات الاهتمامات البيئية الاقتصادية والاجتماعية في أنشطتها وتفاعلاتها مع الأطراف ذات المصلحة على أساس طوعي.
Krarup (2001)	إن التزام المؤسسات لتطوير أدائها البيئي يكون أكبر مما ينص عليه القانون.
Elhauge (2005)	تضحي المؤسسة بمجموعة من الأرباح مقابل المصلحة الاجتماعية، ومنه يجب على المؤسسة أن تتجاوز التزاماتها القانونية والتعاقدية في إطار طوعي.
Waldman et al. (2006)	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي نشاطات تقوم بها المؤسسات التي تعتبر متقدمة أو التي ترضخ لتعزيز الأداء الاجتماعي بعيدا عن المصالح

الفورية للمؤسسة ومساهمتها وهذا ما يقتضيه القانون.	
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي سلوك المؤسسات التي تأخذ بعين الاعتبار الاتجاه الطوعي لأخرجة منتجاتها من خلال سلوكها اتجاه السوق، وهذه الأخرجة تعرف على أنها نتائج العمليات الخاصة بالسوق التي لا تقوم بها المؤسسة في حد ذاتها.	Crouch (2006)
إن الالتزام القانوني والاقتصادي وكذا المسؤوليات الطوعية للمؤسسات ساهمت في التنمية الاجتماعية للمجتمعات التي تعمل فيها، عن طريق الموارد المحدودة المتاحة، واستراتيجيات الأعمال التجارية الكامنة.	Fifka (2009)
يجب تشجيع المؤسسات على الحصول على الأرباح وتحقيقها بالاعتماد على السلوك المسؤول لها.	Hopkins (2011)
بالمعنى الواسع إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يشمل الجهود الطوعية للمؤسسات (ليست تلك التي يفرضها القانون) للاستجابة للانشغالات الاجتماعية والبيئية الخاصة بالأطراف ذات المصلحة، وبالتالي فالمؤسسة ليست لها التزامات فقط اتجاه مساهمتها.	Maguire (2011)

Source : Badreddine Taleb, *Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale : le cas du secteur industriel algérien*, Doctorat en sciences de gestion, Aix-Marseille, décembre 2013, pp. 58-62

ثالثا: فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تجعل من المؤسسة تشمل وتدمج أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وعلى وجه الخصوص يمكن القول¹:

— تعزيز صورة وسمعة وشهرة المؤسسة والمحافظة على رصيدها في المجتمع، باعتبارها تشكل مصدر قلق كبير بالنسبة للمؤسسات الكبيرة لتقديم وتوفير الثقة لأصحاب المصلحة: العمال، الجمعيات، الموظفين، المنظمات غير الحكومية، السلطات العمومية والجماعات المحلية.

¹Jounotalain, *100 questions pour comprendre et agir RSE et développement durable*, éditions afnor, 2010, p. 15.

- الأخذ بعين الاعتبار احتياجات العملاء بطريقة أكثر شمولاً واستدامة عن طريق عرض وتطوير منتجات وتكنولوجيا صديقة للبيئة في السوق على نحو متزايد وبمنافسة حاسمة، وعلاوة على ذلك فإن كل من المستهلكين والمستثمرين وكل الأطراف الأخرى يرغبون في الحصول على رؤية واضحة وموضوعية للأثر الاجتماعي والبيئي للمؤسسة من أجل اتخاذ القرارات المناسبة.
- تعبئة الموظفين للانخراط في سياسة طوعية ومسؤولة من خلال الاعتماد على نهج يساعد على تحسين وتحفيز الموظفين وتغذية ديناميكية التقدم الداخلي.
- السيطرة على المخاطر وكذا التكاليف البيئية والاجتماعية، لأن هذه المخاطر التي تواجه المؤسسات هي في بعض الأحيان في غاية الأهمية وأن أي حادث يمكن أن يؤدي إلى إعادة النظر في جميع أعمال المؤسسات كما أن عدم السيطرة على الآثار البيئية يشكل عبئاً كبيراً على الصناعة.

المساهمة في تلبية حاجات وتوقعات أصحاب المصلحة، كون المؤسسات ذات صلة مع مختلف الأطراف الفاعلة التي لها توقعات مختلفة حول نشاطاتها، والتزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية يساعد في تحسين علاقاتها مع هذه الأطراف.

المحور الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وفق نموذج كارول Carroll.

لقد اقترح كارول (1997) Carroll النموذج المشهور الخاص بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ليحاول التركيز فيه على الأداء الاجتماعي للمؤسسات، إذ يعتبر هذا النموذج الأكثر استخداماً والأكثر واقعية، وعليه سوف نحاول توضيحه في الفقرات الموالية:

أولاً: مفهوم نموذج كارول Carroll

إن كارول Carroll هو المؤلف الأول الذي يقترح نموذجاً للأداء الاجتماعي للمؤسسات PSE، فبالنسبة لكارول مصطلح المسؤولية « responsabilité » يمثل دافع للمؤسسة ولكن غير قابل للقياس، وبالتالي اختار مصطلح الأداء « performance » والذي يعتبره أكثر تشغيلاً، ومن هنا نشأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وكذا مفهوم الأداء الاجتماعي للمؤسسات.

إن نموذج كارول (1997) Carroll هو الأكثر قبولا واستخداما لوصف بناء الأداء الاجتماعي للمؤسسات على غرار (Burton et al, 2000 ; Wartick et Cochran, 1985)، وبالتالي يحدد نموذج كارول أربع مستويات للمسؤولية تتمثل في كل من المسؤولية الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية والخيرة¹:

- **المسؤولية الاقتصادية:** تتضمن اقتراح وتقديم سلع وخدمات مصممة خصيصا لاحتياجات المستهلكين مع العمل باستمرار لتوليد الثروة للمساهمين، ومنه فإن المؤسسة مسؤولية تتمثل في التزامها كي تكون مربحة ومنتجة.

- **المسؤولية القانونية:** تتمثل في القدرة على تحقيق نشاطاتها في إطار احترام القوانين واللوائح الموضوعة من قبل المؤسسة، وبالتالي أعمال تتضمن²:

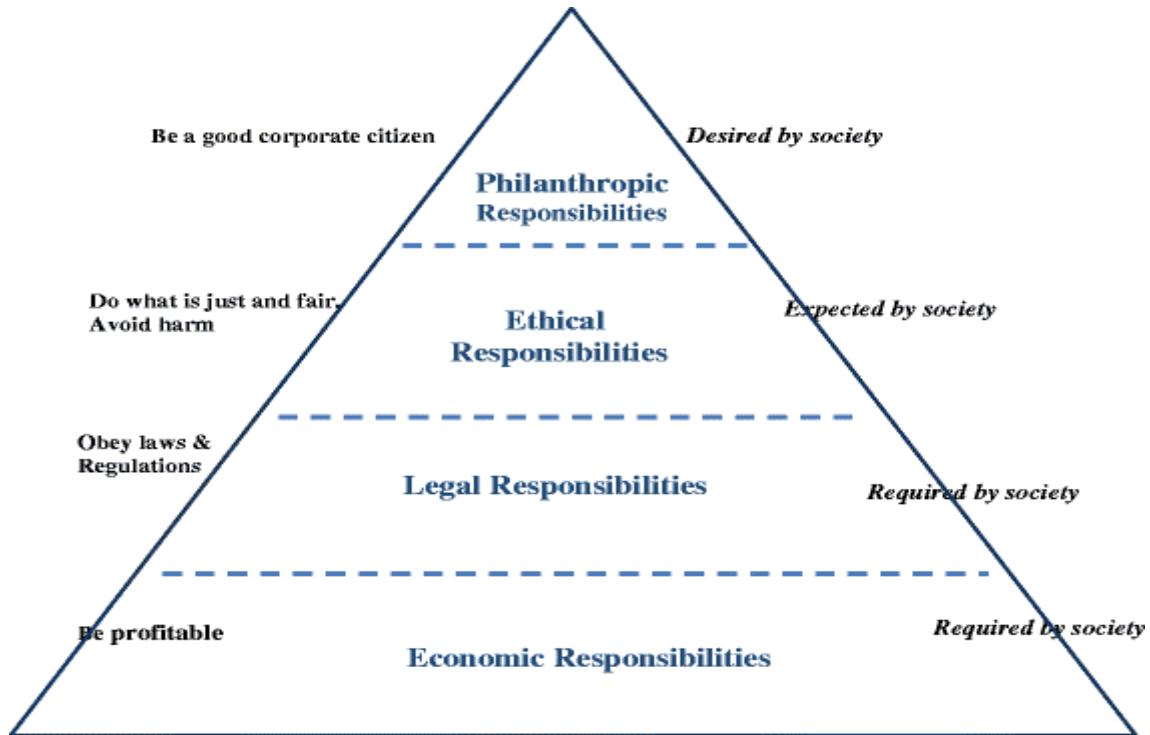
- أداء بطريقة تتفق مع توقعات الحكومة والقانون؛
- الامتثال لمختلف اللوائح الوطنية والولائية والمحلية؛
- التصرف كمواطنين يحترمون القانون؛
- الوفاء بجميع التزاماتهم القانونية تجاه أصحاب المصلحة المجتمعين؛
- توفير السلع والخدمات التي تلبي على الأقل الحد الأدنى من المتطلبات القانونية.
- **المسؤولية الأخلاقية:** والتي تركز على جميع الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة والتي تعتبر عادلة من قبل المؤسسة والتي لا تخضع للإطار القانوني وتخص على سبيل المثال امتلاك قواعد أخلاقية بالإضافة إلى الصدق في علاقاتها مع موظفيها وعملائها. في الوقت الذي تفي فيه هذه المسؤوليات الأخلاقية، فإن التوقعات الهامة للأعمال التجارية تشمل توقعاتها³:
- أداء بطريقة تتفق مع توقعات الأعراف المجتمعية والمعايير الأخلاقية؛
- الاعتراف بالقواعد الأخلاقية أو المتطورة التي يعتمد عليها المجتمع واحترامها؛

¹Lapalle Marie, OpCit, P 40-41.

²Archie B. Carroll, **Carroll's pyramid of CSR: taking another look**, International journal of Corporate Social Responsibility, 5 July 2016, Sur le site: <https://jcsr.springeropen.com>, Consulté le: 03/02/2017.

³Archie B. Carroll, Op Cit.

- منع الأعراف الأخلاقية من التعرض للخطر من أجل تحقيق أهداف العمل؛
 - باعتبارها مواطنة جيدة من خلال القيام بما هو متوقع أخلاقيا.
 - المسؤولية الخيرة: وتتعلق بجميع التصرفات والأنشطة المواطنة للمؤسسة التي تتعدى القوانين واللوائح الأخلاقية والتي تتعلق على سبيل المثال بالنشاطات التطوعية والخيرية للمؤسسة بغية زيادة رفاهية وتنمية المؤسسة (بما في ذلك الممارسات البيئية).
 - وحسب B Carroll فإن للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أربعة مستويات أو أبعاد (اقتصادية، قانونية، أخلاقية وخيرية) صورها في هرم كما يظهره الشكل الموالي:
- الشكل رقم (2): هرم كارول Carroll للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات



Source : Archie B. Carroll, *Carroll's pyramid of CSR: taking another look*, International journal of Corporate Social Responsibility, 5 July 2016, Sur le site: <https://jcsr.springeropen.com>, Consulté le: 03/02/2017.

من خلال هرم كارول نلاحظ بأن¹:

- 1- الأخلاقيات تتخلل مجمل مستويات الهرم: الأخلاق تخترق وتنتشر في كل المستويات الأربعة من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وبالتالي فإنها تلعب دورا حيويا في مجمل هذه المسؤولية.

¹Archie B. Carroll, Op Cit.

2- التوترات والمقايضات: في الوقت الذي تسعى فيه المؤسسات إلى أداء مهامها على النحو المناسب فيما يتعلق بمسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية، كما نص عليه هرم كارول نلاحظ نشوء بعض التوترات والمقايضات بين مختلف أطراف المؤسسة، وعليه يجب على إدارة المؤسسة أن تقرر كيفية تحقيق التوازن بين هذه المسؤوليات المختلفة، وتتطلب المسؤولية الاقتصادية للمالكين أو المساهمين إجراء مبادلة دقيقة بين الربحية في المدى الطويل والمدى القصير، كما أن نفقات المؤسسات على الالتزامات القانونية والأخلاقية والخيرية ستبدو دائما "متعارضة" مع مسؤولياتها تجاه مساهمها وفي الوقت الذي تنفق فيه الشركات الموارد على هذه المسؤوليات التي يبدو أنها تخدم المصالح الرئيسية لأصحاب المصلحة الآخرين، يبرز تحدي كبير للحصول على أفضل المزايا بعيدة المدى، ويحدث ذلك عندما تنشأ التوترات والمقايضات.

بما أن أدبيات الفكر الإداري التقليدي تظهر بأن الموارد التي تتفق لأغراض قانونية وأخلاقية وخيرية قد تقلل بالضرورة من الربحية، ولكن وفقا لمدخل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فالعكس صحيح إذ برزت وجهة نظر ناشئة منذ وقت طويل بأن النشاط الاجتماعي للمؤسسات يمكن أن يؤدي إلى مكافآت اقتصادية للمؤسسات.

3- يعتبر هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وحدة كلية متكاملة: ويهدف هرم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى النظر إليها من منظور أصحاب المصلحة وأن التركيز يجب أن يكون على الكل وليس الأجزاء المختلفة، وبالتالي فإن التمثيل الذي يتم تصويره هو أن المسؤولية الاجتماعية الكلية للأعمال تنطوي على الوفاء المتزامن بالمسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية للمؤسسة ويمكن تمثيلها في شكل معادلة على النحو التالي:

$$\text{المسؤوليات الاقتصادية} + \text{المسؤوليات القانونية} + \text{المسؤوليات الأخلاقية} + \text{المسؤوليات الخيرية} = \text{إجمالي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات}$$

4- هرم المسؤولية الاجتماعية هو إطار مستدام لمختلف الأطراف ذات المصلحة بالمؤسسة: ينبغي النظر إلى الهرم على أنه إطار مستدام، حيث أن هذه المسؤوليات تمثل التزامات طويلة الأجل تمتد إلى الأجيال المقبلة من أصحاب المصلحة أيضا. على الرغم من أن الهرم يمكن أن

ينظر إليه على أنه صورة ثابتة من المسؤوليات، فإنه ينظر إليه أيضا على أنه إطار ديناميكي قابل للتكيف الذي يركز على كل من الحاضر والمستقبل، كما أن أصحاب المصلحة والاستدامة، اليوم، لا ينفصلان عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها وفق نموذج كارول Carroll

من خلال عرض وتحليل أهم أفكار Archie B. Carroll المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الواردة في هرم هذه المسؤولية يمكن القول بأن هناك أربعة أبعاد أو مسؤوليات أو مستويات للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والتي ينبغي على كل المؤسسات التي تأخذ بمفاهيم وأبعاد التنمية المستدامة أن تتحلى بها والتي تتمثل في كل من البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي والبعد الخيري، وأن كل بعد يشمل مجموعة من العناصر الرئيسية والعناصر الفرعية والتي يمكن توضيحها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2): أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وعناصرها الرئيسية والفرعية

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	- منع الاحتكار وعد الاضرار بالمستهلكين - احترام قواعد المنافسة وعدم الحاق الأذى بالمنافسين
	التكنولوجيا	- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يوفرها - استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة
القانوني	قوانين حماية المستهلك	- عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها - حماية الأطفال صحيا وثقافيا - حماية المستهلك من المواد المزورة والمزيفة
	حماية البيئة	- منع تلوث المياه والهواء والتربة - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها

		- منع الاستخدام التعسفي للموارد - صيانة الموارد وتنميتها
	السلامة والعدالة	- منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين - تحسين ظروف العمل ومنع عمل صغار السن - التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي - عمل المرأة وظروفها الخاصة، وعمل المعوقين
الأخلاقي	المعايير الأخلاقية	- مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك - مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف - مراعاة حماية حقوق الإنسان
	الأعراف والقيم الاجتماعية	- احترام العادات والتقاليد - مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية
الخيري	نوعية الحياة	- نوع التغذية - الملابس - الخدمات - النقل العام - الذوق العام

المصدر: طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 82.

المحور الثالث: دراسة حالة حول التحلي بالمسؤولية الاجتماعية وفق نموذج كارول carroll بمؤسسة SANIAK ومؤسسة ENPEC بولاية سطيف.

أولاً: أدوات الدراسة

لإتمام هذه الدراسة تم اعتماد مجموعة من الأدوات التي تخدم الموضوع وكذا اتباع مناهج علمية تساعد على فهم الإشكالية الرئيسية وتحليلها وتقديم الحلول الممكنة.

1- عينة الدراسة: العينة المستهدفة في هذه الدراسة هم إطارات ومسيري ورؤساء الأقسام في المصانع محل الدراسة والتي تصنف ضمن مستوى الإدارة العليا والإدارة الوسطى. ولأن هذه المصانع تتوفر على تكنولوجيات متقاربة من حيث درجة التطور، وكذا ظروف العمل، فإنه تم اعتبارها كمجتمع واحد للدراسة. لقد تم اللجوء إلى اختيار عينة عشوائية بسيطة قدرها 81 مفردة من مجتمع الدراسة، وهذا بسبب تعذر إجرائها على جميع أفراد مجتمع البحث.

2- أدوات جمع البيانات: من أجل جمع البيانات اللازمة لإتمام الدراسة تم اعتماد الأدوات التالية:

- المقابلة الشخصية باعتبارها من أكثر الأدوات لجمع البيانات من واقع المؤسسات محل الدراسة، حيث قمنا بعقد لقاءات متعددة مع مدراء كل من المؤسسات مديري الموارد البشرية، مديري الإنتاج لكل من المؤسسات، مديري التموين، مديري التدقيق وإدارة الجودة، مديري البحث والتطوير، رؤساء مصالح الأمن، من أجل النقاش عن طريق توجيه أسئلة معينة.

- كما تم الاستعانة في تحليل الجانب التطبيقي بكل من السجلات والوثائق والإحصائيات المتعلقة بكل مؤسسة من المؤسسات محل الدراسة، ومن بينها نجد النصوص، التقارير، السجلات الخاصة بعدد العمال، ووظائف ومناصب عملهم وكذلك المذكرات الإعلامية، والإحصائيات الخاصة بالمؤسسة في مجال إدارة النفايات والمخلفات، حوادث العمل، دورات التكوين وعدد الموظفين المكونين، إحصائيات حول الإنتاج، المبيعات ورقم الأعمال في السنوات الأخيرة، سياسات واستراتيجيات المؤسسة المتعلقة بالبيئة والتنمية المستدامة، سياسة الشراء، وغيرها.

- من أجل معالجة الموضوع تم الاعتماد على الاستمارة كأداة مهمة لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة في جانبها التطبيقي حيث تم تصميم وبناء محاور وأسئلة الاستمارة من خلال ما جاء من أفكار مهمة متعلقة بمتغيرات الموضوع في المعالجة النظرية، وبالرجوع أيضا إلى الأدبيات ذات الصلة بالموضوع ومن خلال الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة.

3- مقياس الاستبيان: من أجل معالجة الدراسة التطبيقية تم الاعتماد على مقياس ليكرت خماسي الأبعاد لكونه أكثر تعبيراً ودقة لرصد آراء الإطارات المستجوبة والأكثر استخداماً في مجال العلوم

الإنسانية والاجتماعية، وقد تم تقسيم المقياس إلى خمسة أبعاد وتم إعطاء وزن محدد لكل بعد يتراوح بين 5 و 1 درجة، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (3): مقياس ليكرت الخماسي

الإجابات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجات	5	4	3	2	1
الفئة	[4,2-5]	[3,4-4,2]	[2,6-3,4]	[1,8-2,6]	[1-1,8]
درجة الموافقة	عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على سلم ليكرت

4- صدق الاستبيان: من هذا المنطلق قمنا بإجراء دراسة تجريبية على عينة محدودة من المسيرين في المؤسستين وذلك لمعرفة مدى صدق وصلاحيّة محاور وأسئلة الاستمارة في شكلها النهائي للإجابة على الأسئلة والفرضيات ومعالجة الموضوع، حيث تم تطبيق الاستمارة النهائية في المؤسستين محل الدراسة على مجموعة من المسيرين قدرت بـ 36 إطار مسير في مؤسسة SANIAK بعين الكبيرة و 45 إطار مسير في مؤسسة ENPEC بسطيف، ولأجل ذلك استخدمنا طريقة "ألفاكرومباخ" لحساب معامل ثبات الاستمارة، حيث قدر معامل ألفا يساوي 0.986 تفوق 0.60 وهي الأخرى تعبر عن ثبات كبير جدا لمحاور وبنود الاستمارة.

الجدول رقم (04): حساب معامل الصدق لمختلف عبارات محاور الاستمارة

المحور	عنوان المحور الفرعي	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرومباخ
فهم المسؤولية الاجتماعية	مدى فهم للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات	4	0.94
	المسؤولية الخيرية	3	0.75
أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات	المسؤولية الأخلاقية	4	0.84
	المسؤولية القانونية	3	0.87
	المسؤولية الاقتصادية	5	0.65

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال قراءتنا لبيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن كل محاور الاستمارة تتصف بدرجة صدق عالية أكبر من 0.6 أي 60% وهي القيمة المعيارية المعتمدة في البحوث والدراسات في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، إذ نجدها تتراوح ما بين 0.65 إلى 0.94 وهذا ما يعبر على درجة عالية من الاتساق الداخلي لبنود كل محور على حدى وانسجامها مع بعضها البعض، وهذا ما يعكس قدرة الأداة (الاستبيان) على قياس المتغيرات المحددة في الدراسة وشموليتها لمختلف متغيرات الموضوع.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة

1- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمدى فهم إطارات ومسيري المؤسساتين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (05): يوضح مدى فهم إطارات المؤسساتين للمسؤولية الاجتماعية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
1- مسيري المؤسسة لديهم إطلاع كافي حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية.	3.1358	1,13747	1,075	0,286	متوسطة
2- لدى مسيري المؤسسة معلومات كافية حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية	3.1358	1,09262	1,119	0,267	متوسطة
3- مؤسساتكم تتبنى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.	3.2716	1,04896	2,330	0,022	متوسطة
4- تسعى مؤسساتكم إلى تعزيز صورتها بغية المحافظة على رصيدها في المجتمع.	3.7654	1,07554	6,405	0,000	عالية
فهم المسؤولية الاجتماعية	3.3272	1,01137	2,911	0,005	متوسطة

* يتم اتخاذ القرار بشأن دلالة النتائج لكل العبارات عند درجات الحرية (80) ومستوى الخطأ (0,05).

نلاحظ من خلال هذا الجدول قيمة المتوسط الحسابي لمدى فهم المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية يقدر بـ (3.32) وهو ينتمي إلى الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي، وبانحراف

معياري قدره (1.01) ، وهذا يعني أن الإطارات المسيرة بالمؤسستين وافقوا على أن مؤسساتهم تهتم بفهم المسؤولية الاجتماعية. وما يؤكد ذلك هي قيمة "t" المحسوبة المقدرة بـ(2.91) وهي دالة عند درجات الحرية (80) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00).

إذا بصفة عامة المؤسسات الاقتصادية وبالتحديد مؤسسة "SANIAK" بعين الكبيرة ومؤسسة "ENPEC" بسطيف تهتم بدرجة متوسطة بفهم المسؤولية الاجتماعية.

2- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمدى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق نموذج كارول

الجدول رقم (6): يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
المسؤولية الخيرية	2,8477	0,95895	0,157	متوسطة
المسؤولية الأخلاقية	3,2840	1,00137	0,013	متوسطة
المسؤولية القانونية	3,6914	0,94982	0,000	عالية
المسؤولية الاقتصادية	3,4173	0,58754	0,000	عالية
المسؤولية الاجتماعية	3,3135	0,74111	0,000	متوسطة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من خلال هذا الجدول قيمة المتوسط الحسابي لمدى اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الخيرية يقدر بـ (2,84) وهو ينتمي إلى الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي، وبانحراف معياري قدره (0,95). إذا المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة والمتمثلة في مؤسسة "SANIAK" بعين الكبيرة ومؤسسة "ENPEC" بسطيف لا تهتم بالمسؤولية الخيرية.

كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لمدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالمسؤولية الأخلاقية يقدر بـ (3,28) وهو ينتمي إلى الفئة الثالثة من مقياس ليكرت ، وبانحراف معياري قدره (1,00)، وهذا يعني أن الإطارات المسيرة بالمؤسستين وافقوا بدرجة متوسطة على أن

مؤسساتهم تهتم بالمسؤولية الأخلاقية. إذا المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة والمتمثلة في مؤسسة "SANIAK" بعين الكبيرة ومؤسسة "ENPEC" بسطيف تهتم بدرجة متوسطة بالمسؤولية الأخلاقية. أما قيمة المتوسط الحسابي لمدى اهتمام المؤسسات بالمسؤولية القانونية فقدرت بـ (3.69) وهو ينتمي إلى الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي، وبانحراف معياري قدره (0.94)، وهذا يعني أن الإطارات المسيرة بالمؤسسات وافقوا بدرجة عالية على أن مؤسساتهم تهتم بالمسؤولية القانونية. إذا المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة والمتمثلة في مؤسسة « SANIAK » بعين الكبيرة ومؤسسة « ENPEC » بسطيف تهتم بدرجة عالية بالمسؤولية القانونية.

كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لمدى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بالمسؤولية الاقتصادية يقدر بـ (3.41)، وهو ينتمي إلى الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي، وبانحراف معياري قدره (0.58)، إذا المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة والمتمثلة في مؤسسة "SANIAK" بعين الكبيرة ومؤسسة "ENPEC" بسطيف تهتم بدرجة عالية بالمسؤولية الاقتصادية.

في الأخير نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لمدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالمسؤولية الاجتماعية يقدر بـ (3.31) وهو ينتمي إلى الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري قدره (0.74)، وهذا يعني أن الإطارات المسيرة بالمؤسسات محل الدراسة وافقوا بدرجة متوسطة على أن مؤسساتهم تتحلى بالمسؤولية الاجتماعية.

الخاتمة:

يتضح من خلال النتائج السابقة أن الإطارات والمسيرين في المصانع محل الدراسة يستوعبون مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وأن المؤسسات محل الدراسة تتحلى بمعظم أبعاد المسؤولية الاجتماعية، المقسمة وفق نموذج كارول، انطلاقاً من المسؤولية الأخلاقية وتجلي ذلك في أخذها بعين الاعتبار لجميع ظروف وخصائص الفئة العاملة وكذا ظروف البيئة المحيطة، أما المسؤولية القانونية لهذه المؤسسات فظهرت في احترامها للقوانين الخاصة بحماية البيئة والمستهلك واتصافها بالشفافية، كما أنها لا تغفل الجانب الاقتصادي لأنه أساس استمرارها، إلا أن النتائج أظهرت عدم تحليها بالمسؤولية الخيرية.

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة التي طبقت على كل من مؤسسة ENPEC سطيف ومؤسسة SANIAK بعين الكبيرة إلى مجموعة من النتائج تمثلت أهمها فيما يلي:

1- يوجد مستوى متوسط لفهم المسؤولية الاجتماعية بالمؤسستين محل الدراسة، وذلك بحسب آراء الباحثين؛

2- تتحلى المؤسستين محل الدراسة بدرجة متوسطة من المسؤولية الاجتماعية، وذلك حسب آراء الباحثين؛

3- لا تحلى المؤسستين محل الدراسة بالمسؤولية الخيرية ؛

4- تتحلى المؤسستين محل الدراسة بالمسؤولية الأخلاقية بدرجة متوسطة؛

5- تتحلى المؤسستين محل الدراسة بالمسؤولية القانونية بدرجة عالية؛

6- تتحلى المؤسستين محل الدراسة بالمسؤولية الاقتصادية بدرجة عالية؛

من خلال النتائج السابقة يمكن طرح جملة من الاقتراحات، والتي تمثلت في ما يلي:

1- ضرورة التحلي بالأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية على حد سواء؛

2- الاهتمام أكثر بالمسؤولية الأخلاقية من خلال عدة ممارسات ؛

3- تقدير مبادرات طوعية نابعة من مسؤوليتها تجاه المجتمع وليست فقط تطبيق لبعض القوانين والتشريعات.

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

- طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.
- طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.
- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة"، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف 2004 .
- روبنز ريكوبيرو، كشف البيانات المتعلقة بتأثيرات الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، جنيف، سويسرا، 2004.

باللغة الأجنبية:

- Archie B. Carroll, **Corporate social responsibility : Evolution of definitional consruct, business and society**, vol 38, N 3, USA, 1999.
- Archie B CARROLL, **A Three- Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance**, Academy of Management Review, Vol 04, N 04, 1979.
- Badreddine Taleb, **Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale : le cas du secteur industriel algérien**, Doctorat en sciences de gestion, Aix-Marseille, décembre 2013.
- Davis Keith, Robert BLOMSTROUM, **Business and its Environnement**, Mc Graw-Hill, NewYork, 1966.
- Donna, J. Wood, **Corporate social performance revisited**, Academy of management review, vol 16, N 4, 1991.
- Jounotalain, **100 questions pour comprendre et agir RSE et développement-durable**, éditions afnor, 2010.
- Laure Bertrand, **Responsabilité Sociale de l'Entreprise et Développement Durable : les représentations sociales des salariés d'une multinational Une étude internationale : France, Mexique, Pologne**, thèse de Doctorat, Université de Toulouse, septembre 2014.

- Lapalle Marie, Etude des impacts de la démarche globale de RSE sur les attitudes et comportements des parties prenantes internes et externes de l'organisation : salaires, clients et militants, le cas d'une entreprise de l'économie sociale ; La MAIF, thèse de doctorat, Université de toulouse, janvier 2012.
- Marie-françoise Guyonnaud et Frédérique Willard, Du management développement durable des entreprises, France : ADEME, environnemental au Mars 2004.

مواقع الأنترنت:

- Mardam-Bey MANSOUR, La Responsabilité sociale de l'entreprise: Fadoie - Définitions, théories et concepts, Sur le site : <https://fgm.usj.edu.lb/pdf/a112011.pdf>, Consulté le 11/04/2014.
- GRI, Lignes Directrices G4 du GRI et ISO 26000 Pour Une Utilisation Conjointe des Lignes Directrices G4 du GRI et de l'ISO 26000 , Sur le site : www.iso.org/iso/fr/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf, Consulté le 11/04/2014.
- Archie B. Carroll, Carroll's pyramid of CSR: taking another look, International - journal of Corporate Social Responsibility, 5 July 2016, Sur le site : <https://jcsr.springeropen.com>, Consulté le: 03/02/2017.