الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي: .....

رقم التسجيل: 21075101042

واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي

دراسة ميدانية: قطاع الجماعات المحلية بدائرة سيدي عيسى

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في:

شعبة: علم الاجتماع **تخصص: تنظيم وعمل**

من إعداد الطالب: **إشراف الدكتور:**

دريس فوزي السعيد فكرون

لجنة أعضاء المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	صفة
د.نش عمر	المسيلة	رئيسا
أ.د/ السعيد فكرون	المسيلة	مشرفا ومقررا
أ.د /بن خالد جمال	المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في سيرتي الدراسية،

مذكرتي هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين ربي ولكل العائلة الكريمة،

الى كل الزملاء بالمصلحة بمقر العمل

إلى من كان لهم أثر على حياتي وإلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل

شكر وعرفـــان

الحمد والشكر أولا لله عز وجل الذي وفقني ويسر أمري بالقوة والعزم،

ثم إلى الدكتور الفاضل: "**السعيد فكرون**" لقبوله الإشراف على هذه المذكرة وصبره وتواضعه وتوجيهه، وتصويب أخطائي كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء اللجنة الموقرة، وكافة أساتذة كلية دون استثناء.

مقدمـــــة

مقدمة:

إن تقييم أداء المنظمات اليوم لا يقتصر على اعتماد المؤشرات المالية بل أصبح أكثر شمولية باعتماده على معايير مالية وغير مالية ومن ضمن هذه الأخيرة تأتي المعايير الاجتماعية في المقدمة، فقد تصاعدت الدعوات إلى أن تتبنى المنظمات الأعمال وأصحاب رأس المال المسؤولية بالصرف على الأنشطة الاجتماعية المختلفة بعد أن ازداد توجيه النقد إليها بتكديس الأرباح وعدم مراعاة المجتمع الذي تعمل فيه، لأنه بينما كانت المؤسسات تمارس نشاطاتها بحرية مطلقة لم تكن تراعي الانعكاسات التي قد تسببها على المحيط الذي تعمل ضمنه سوا كان داخليا أو خارجيا، لكن مع تطور التكنولوجي والعلمي الهائل الذي تشهده بيئة الأعمال اليوم وانتقال المجتمعات إلى مرحلة جديدة في ظل ما يسمى باقتصاد المعرفة، والتي صارت فيه المؤسسات الكبرى تتبارى وتتباهى بمخترعاتها واكتشافاتها سلعا كانت أم خدمات، وزاد تأثير هذه المنظمات في قرارات حكومات الدول التي تنتمي إليها فأنه من الصعب في ظل اقتصاد السوق وتغير وظيفة الدولة من الدولة المتدخلة إلى الدولة الحارسة تأسيس منظمة تخدم أعضائها فقط، بل لابد من أن تقدم خدمات نافعة للمجتمع الذي تعمل في كنفه؛ وهذا كتعويض عن الفراغ الذي تركته الدولة الحديثة في خضم سيطرة البعد الاقتصادي والربحي وضياع أهمية المجتمع بينها.

إذ تعد المسؤولية الاجتماعية واحدة من أهم مؤشرات ودلالات التنمية في أي مجتمع، وهي تعد كذلك مؤشراً على تقدم المجتمعات والتنمية الديمقراطية فيها، إذ لا يمكن الحديث عن التنمية بمفهومها الشامل دون التطرق للمسؤولية الاجتماعية، كما أن المسؤولية الاجتماعية باتت من الموضوعات الأساسية في الخدمة الاجتماعية لدى المؤسسة الجزائرية، وقد ظهر هذا الموضوع في عدد من الدراسات حول الخدمة الاجتماعية. وقد اعتبر العديد في ميادين الخدمة الاجتماعية بأن المسئولية الاجتماعية مطلبا حيويا ومهمًا من أجل إعداد الشباب لتحمل أدوارهم والقيام بها على خير وجه للمساهمة في بناء المجتمع وتقدمه ورقيه. حيث نمو الفرد ونضجه الاجتماعي بمستوى المسئولية الاجتماعية اتجاه ذاته واتجاه الآخرين.

من هذا المنطلق انصبت هذه الدراسة على محاولة التعرف على إلى معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي، دراسة ميدانية في قطاع الجماعات المحلية بدائرة سيدي عيسى لولاية المسيلة، وجاءت الدراسة في مقدمة وقسمين ضم الأول ثلاثة فصول، أما الثاني فكان في فصلين.

القسم الأول: تمثل في الإطار النظري للدراسة والذي شمل ثلاثة فصول نعرضها كالأتي:

– الفصل التمهيدي: بعنوان (الإطار العام للدراسة) ويضم إشكالية الدراسة وفروض الدراسة وكذا أهمية وأهداف الدراسة، وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة.

– الفصل الأ ول: بعنوان المسؤولية الاجتماعية ويتضمن بالنسبة للمبحث الأول حول ماهية المسؤولية الاجتماعية يشمل مفهوم المسؤولية الاجتماعية، التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

أما عن المبحث الثاني حول أهمية ومبادئ واتجاهات المسؤولية الاجتماعية وتضمن أهمية المسؤولية الاجتماعية، مبادئ المسؤولية الاجتماعية، اتجاهات المسؤولية الاجتماعية، وفي الأخير خلاصة الفصل.

– الفصل الثا ني: بعنوان القطاع العمومي، ويتضمن بالنسبة للمبحث الأول حول ماهية القطاع العمومي (المؤسسة العمومية) وشملت على تعريف القطاع العمومي (المؤسسة العمومية) ، خصائص القطاع العمومي (المؤسسات العمومية)، أهداف القطاع العمومي (المؤسسة العمومية).

أما فيما يخص المبحث الثاني تضمن أنواع وعناصر ووظائف القطاع العمومي (المؤسسة العمومية)، ليتم الخروج بخلاصة الفصل.

القسم الثاني: تمثل في الجانب الميداني للدراسة والذي شمل فضلين هما:

– الفصل الثالث: بعنوان الإجراءات الميدانية للدراسة ، والذي تضمن منهج وأدوات جمع المادة العلمية، وبعض القواعد والقياسات والعينة وكيفية اختيارها، وتعريف ميدان الدراسة من خلال المجال المكاني والزماني والبشري للدراسة.

– الفصل الرابع: بعنوان عرض وتحليل وتفسير البيانات الإحصائية، وتضمن عرض وتحليل وتفسير البيانات، وكذا مناقشة النتائج في ظل الفرضيات وصولا إلى الخاتمة تليها قائمة المصادر والمراجع إضافة إلى الملاحق.

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

أولا: الإشكالية

كشفت مختلف الدراسات والبحوث أن المسؤولية الاجتماعية تعتبر من القضايا الأكثر أهمية وتحديا للمؤسسات خاصة القطاع العمومي منها، حيث أصبح تقييم المؤسسة غير مبني فقط على الأرباح فحسب ولم تعد في بناء سمعتها تعتمد على المراكز المالية فقط بل أكثرها خدماتية، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق ديناميكية عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية والخدماتية، ومن ابرز هذه المفاهيم نجد مفهوم المسؤولية الاجتماعية، اذ اكتسب الدور الاجتماعي أهمية متزايدة مما دعى إلى تبني برامج فعالة للمسئولية الاجتماعية تأخذ في الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهه.

وبالرغم من تصاعد حركة الإدارة العلمية في بداية هذا القرن، فإنها كانت تعمل في ظل مرحلتها التاريخية القائمة على أساس تعظيم الربح لصالح الشركة على حساب العوامل والأطراف الأخرى، فقد ركزت هذه الحركة على ما أكده تايلور (F.W.Taylor) من أن لكل عمل هناك طريقة وحيدة أفضل لأداء العمل؛ وهذا كان من أجل تحسين الكفاءة وبالتالي تعظيم الربح في المنظمات. ومن بين الإرهاصات التي أعقبت ذلك ما أشار إليه (H Gantt) في آخر كتابه التنظيم للعمل. الصادر في عام 1919 إلى أنه "إذا حدث في أي وقت أن وجد المجتمع أن ثمن وجود المنظمات يفوق ما يجنى من ورائها من نفع، فإن السماح بوجودها ينتفي"[1].

ولقد بين (Zadek) أن تطور المسؤولية الاجتماعية أخذ ثلاثة أجيال حيث في الجيل الأول the First Génération، والذي بين أن المنظمات يمكن أن تكون مسؤولة بعدة طرق مثل المساهمات والمساعدات الطوعية من أصحاب رؤوس الأموال في الأعمال الخيرية المؤثرة.

أما في الجيل الثاني Génération second، والذي تعمل على أساسه المنظمات في الوقت الحاضر، حيث أن المنظمات وكافة الصناعات تنظر إلى المسؤولية الاجتماعية كعنصر رئيسي ومكمل لإستراتيجية أعمالها على المدى البعيد، فعلى سبيل المثال لا الحصر التعامل بمسؤولية والتحلي بأخلاق العمل مع كافة المتعاملين مع المنظمة ووضع المخصصات المالية اللازمة لإيجاد المنظمات المواطنة لتنفيذ الاستراتيجيات وذلك بدعم من الإدارة العليا.

[1] نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، ط1، دار الوراق، الأردن، 2005، ص: 196.

أما في الجيل الثالث Thiard Génération، وهو المطلوب للقيام بمساهمات تجاه البيئة وما يحيط بها، حيث أن هذا الجيل يهدف بالأساس إلى إنجاز القضايا الاجتماعية بالإضافة إلى تطور الأعمال.

ولا شك أن المسئولية الاجتماعية تعد حجر الزاوية، وأداة مهمة للتخفيف من سيطرة العولمة وجموحها، كما أصبح الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية مطلبًا أساسيًّا للحد من الفقر من خلال التزام بعض المؤسسات الاقتصادية بتوفير البيئة المناسبة، وعدم تبديد الموارد، والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ورفع القدرات البشرية، ومساندة الفئات الأكثر احتياجًا.

وتأسيسا على ذلك فإن مفتاح ونجاح ونمو مؤسسات القطاع العمومي سواء كانت الاقتصادية منها أو الخدماتية يمكن ربطها بمدى أهمية وإدراك المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بعدد من القيم ومعايير الإنسانية السامية، كالتكافل والإحساس بالوطنية اتجاه كل ما له علاقة بالمؤسسة سواء كان موظفا أو عاملا مساهم، مالك، فرد من المجتمع، زبون ...الخ، ولهذا فإنه متى ما زادت مؤسسات القطاع العمومي في فهم وإعطاء أهمية وقيمة لتلك العملية الضميرية زادت عملية تطور وازدهار ورقي المؤسسة في الوطن مما يزيد من ربحيتها وسمعتها. لكن مع تغيرات دور الدولة وكثرة مؤسسات القطاع العام وزيادة العاملين واشتداد المنافسة وارتفاع الأرباح أصبحت القيم الاقتصادية ليست المحدد الوحيد لتقييم أداء المؤسسات خاصة الاقتصادية، وإنما هناك قيم ثقافية قانونية، سياسية اجتماعية التي من المفروض إعطاء لها أهمية وإدراكها من طرف أصحاب المؤسسات وأخذها بعين الاعتبار، يعني المسؤولية ليست فقط اكتساب المال بل مسؤولية اجتماعية كذلك.

ففي الواقع يملئنا القول إنه لازال هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب كل من الأفراد والمؤسسات والقطاع العمومي ككل بمفهوم المسئولية الاجتماعية وأبعادها ومدى تطورها وكذلك بمدى فعاليته وكيفية بلورته والإفادة منه.

إذن بناءا على هذا سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على المفهوم السائد لواقع المسؤولية الاجتماعية على القطاع العمومي باعتبارها العامل الأساسي في ربط أفراد المجتمع مع الحكومة والبيئة، ثم يلي ذلك تحديد مدى أو درجة أهمية هذه المسؤولية من طرف القائمين المتعاملين مع مؤسسات القطاع العمومي داخليا وخارجيا، ثم الخروج في الأخير بجملة من التوصيات من خلال دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية.

من خلال ما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي بدائرة سيدي عيسى؟

تتفرع عن هذه الإشكالية الأساسية مجموعة من التساؤلات الفرعية، وهي:

- إلى اي مدى تساهم المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة؟
- هل تساهم المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التوازن داخل المؤسسة؟
- هل تساهم المسؤولية القانونية في ضبط التسيير داخل المؤسسة؟

ثانيا: الفرضيات

1. الفرضية الرئيسية:

- واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي بدائرة سيدي عيسى.

2. الفرضيات الفرعية:

- تساهم المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة.
- تساهم المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التوازن داخل المؤسسة.
- تساهم المسؤولية القانونية في ضبط التسيير داخل المؤسسة.

ثالثا: أهداف الدراسة

من خلال هذا البحث نحاول الوصول إلى الأهداف التالية:

– التعريف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية من الجانب النظري والتطبيق. خصوصا وأن ها المفاهيم الإدارية التي ما تزال بحاجة إلى البحث والدراسة.

– مواكبة التطورات التي تحصل سواء في علم الإدارة. فمفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الحديثة. حيث ظهر في النصف الثاني من القرن العشرين، غير أنه لم ينتشر بشكل كبير إلا في السنوات الأخيرة.

– تقديم دليل علمي للباحثين والطلبة يعرض تفاصيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات القطاع العمومي ويلم بالجوانب النظرية المتعلقة بها.

– معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى استجابتها.

الاقتراب من المؤسسة الجزائرية (قطاع الجماعات المحلية بدائرة سيدي عيسى) والتعرف على طبيعة ممارساتها الإدارية في مجال المسؤولية الاجتماعية.

– الخروج بنتائج وتوصيات تفيد قطاع الأعمال في الجزائر وتدعوه إلى تبني مثل هذه الممارسات المسئولة اجتماعيا في العمل الإداري.

رابعا: أهمية الدراسة

جاء اختيار موضوع هذه الدراسة بناء على أهميته العلمية والتطبيقية، والتي تتمثل في:

– تأتي أهمية التعرض لموضوع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي عقب تقلص دور الدولة تدريجيا في المجال الاجتماعي بعد تبني نظام اقتصاد السوق. فكان لزاما البحث عن سبل للإبقاء على مصالح المجتمع وحفظها. ولا يكون ذلك إلا من خلال مساهمات كل مكون من مكونات هذا المجتمع، ومنها المؤسسات العمومية.

– من المهم غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية وممارساتها خاصة في ظل تسبب الكثير من المنظمات في العديد من المشكلات كا لتلوث البيئي بالنسبة للمؤسسات الصناعية، أو نقص الخدمات وتعطيل مصالح الزبون.

– يعكس هذا البحث أهمية البعد الأخلاقي والاجتماعي الذي يجب أن يميز القطاع العمومي ، خصوصا في ظل اقتصاد السوق بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية، حيث أكثر ما تهتم به في ظله هو الربح المادي. وهذا يدفع بهذه المنظمات إلى رغبتها في تحقيق المكسب ولو على حساب اعتبارات أخرى تتعلق بالعمال أو بالمجتمع أو البيئة.

– فالمسؤولية الاجتماعية هي خير ضابط لكبح جماح هذه المنظمات في توجهاتها المادية البحتة. فتعيد النظر في الحفاظ على حقوق كل من يتعاملون معها.

– تأتي الأهمية العلمية لهذا الموضوع من خلال دوره في توضيح المفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية. فمن الخطأ الاعتقاد بأنها مجرد هبات ومساعدات مالية تمنحها ال مؤسسات على فترات مختلفة للفقراء والمحتاجين. فالمسؤولية الاجتماعية مفهوم أشمل وأبعد من ذلك. وتعني الالتزام المسئولين تجاه عدد من الأطراف الداخليين والخارجيين، وأي مساهمة تجاه المجتمع يجب أن تكون وفق خطة مدروسة ومدمجة في السياسة العامة.

– يوضح هذا البحث أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ليست مجرد نفقات وتكاليف تصرف على العاملين والبيئة والمجتمع. إنما هي نظام إداري يمكن من خلاله أن تحصل المنظمة على ميزة تنافسية في الأجل المتوسط والطويل. تتعلق هذه الميزة التنافسية بتفضيل المستهلكين لمنتجات هذه المنظمة المسئولة اجتماعيا. فهي بذلك حسنت من صورتها في المجتمع.

– تكمن أهمية هذا الموضوع أيضا في محاولة غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العامة، وتبيان كيفية دمجها في النظام الإداري وكيفية قياس الأداء تجاهها وتقييمها . كما توضح أهم المكاسب التي تعود لصالح المنظمة في حال تبنيها.

– يساهم هذا البحث في عرض واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بعض المؤسسات العمومية في الجزائر، وتحديدا قطاع الجماعات المحلية لدائرة سيدي عيسى، ويظهر طبيعة هذه الممارسات، وكذا علاقاتها ببعض الخصائص العامة للمؤسسات، كما يكشف البحث عن أهم العراقيل التي تحول دون ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

خامسا: الدراسات السابقة

1. الدراسات العربية:

- **رسالة ماجستير من إعداد الباحث (مازن) عبد القادر خليل عليان بعنوان "واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي وأثرها على الأداء: دراسة تطبيقية الجامعة الأردنية، سنة 1994.**

وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في شركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي، من خلال رصد ممارسات منظمات الأعمال لأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالمجتمع والعاملين في هذه المنظمات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود فلسفة تجاه المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك والمنظمات المالية وقطاع التأمين. في حين لا توجد فلسفة تجاه المسؤولية الاجتماعية في قطاع الصناعة وقطاع الخدمات. كما توصلت أيضا إلى وجود علاقة ايجابية بين الأداء وبعض برامج المسؤولية الاجتماعية.

- **دراسة فؤاد محمد حسين الحمدي (2003)، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، أطروحة دكتوراه مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد المستنصرية – اليمن –.**

حيث هدفت الدراسة إلى بحث مدى التزام المؤسسات المصنعة للمنتجات الغذائية في اليمن بالأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على رضا المستهلك، كما هدفت أيضا إلى تحديد درجة رضا المستهلك ومدى تقييمه للأنشطة التي تقوم بها تلك المؤسسات اتجاه حقوقه كمستهلك.

وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتوزيع 140 استمارة استبيان على عينة من مديري المؤسسات بالإضافة إلى 600 استمارة استبيان تم توزيعها على عينة من المستهلكين في العاصمة صنعاء.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها أن رضا المستهلكين حول ما تقوم به تلك المؤسسات كان ضعيفا والسبب راجع إلى أن درجة التزام المؤسسات عينة الدراسة اتجاه المتغيرات التسويقية للمسؤولية الاجتماعية كانت قليلة.

- **رسالة ماجستير من إعداد الطالب (عدي جمال البطاينة)، بعنوان تقييم مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في الإعلانات التجارية لشركات الاتصالات الخلوية في الأردن: دراسة ميدانية من منظور المستهلك الأردني في مدينتي عمان واربد الجامعة الأردنية، 2009.**

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم المستهلكين لمدى ممارسة منظمات الاتصالات الخلوية في الأردن لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية الأربعة. (مدى) كفاية المعلومات ونزاهتها،

الابتعاد عن الخداع والتضليل، خلق الاحتياجات المادية والمصطنعة، الاستخدام المكثف لأدوات تحفيز المبيعات).

وأظهرت الدراسة أن تقييم المستهلك الأردني لمدى ممارسة منظمات الاتصالات الخلوية في الأردن لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في إعلاناتها التجارية ايجابي بشكل عام.

كما أظهرت وجود أثر للعمر والجنس على مدى تقييم المستهلكين لمدى مراعاة منظمات الاتصالات الخلوية في الأردن لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية. في حين أشارت الدراسة إلى عدم وجود أثر للدخل والتعليم المنطقة الجغرافية على تقييم المستهلكين لمدى مراعاة المنظمات لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية.

2. الدراسات الجزائرية:

- **دراسة علمية بعنوان "المسؤولية الاجتماعية والبيئية كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة" في عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية"** ، مقدم إلى المؤتمر الدولي الثالث حول "منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية "يومي 14-15 فيفري 2012 جامعة بشار الجزائر، من إعداد الباحثين (زكريا مطلك الدوري) و(أبو بكر أحمد بوسالم).

وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود مستوى متوسط لممارسة لمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المبحوثة. وعزا الباحثان هذه النتيجة إلى الخصوصية التنظيمية التي تتميز بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، من مرونة في الاستجابة للمتغيرات الخارجية والتي تدار وتوجه من قبل المسير الذي يتولى مهام المسؤولية الاجتماعية بنفسه.

أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المدني في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المبحوثة. في حين توصلت إلى وجود مستوى منخفض للمسؤولية اتجاه الأعمال الخيرية واتجاه الشفافية، بسبب غياب اللجان التي تتابع عمليات الرشوة والغش الضريبي للمؤسسات المبحوثة. كما توصلت الدراسة إلى وجود مستوى منخفض للمسؤولية البيئية.

- **دراسة مسان كرومية (2014)، المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر، دراسة حالة المؤسسات العاملة بولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه في العلوم جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان الجزائر.**

هدفت الدراسة إلى بحث مدى التزام المؤسسات الإنتاجية بولاية سعيدة – غرب الجزائر بالمسؤولية الاجتماعية وعلاقة هذه الأخيرة بحماية المستهلك والحفاظ على حقوقه وتحقيق رضاه. حيث تم توزيع 70 استمارة استبيان على عينة من مديري ورؤساء أقسام المؤسسات و 70 استمارة أخرى على عينة من المستهلكين.

وقد توصلت الدراسة إلى أن علاقات الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الثلا ث (المجتمع والبيئة، المورد البشري، العملاء والمستهلكين) وبين رضا المستهلك عن توفر حقوقه ايجابيق وقوية كما أشارت نتائج التحليل الإحصائي المتعدد أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بأبعادها الثلا ث السابقة الذكر تؤثر على درجة رضا وتوفير حقوق **المستهلكين عينة الدراسة.**

- **رسالة دكتوراه للباحث العايب عبد الرحمن تحمل عنوان: التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر ، 2011/2010.**

وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التأكيد على أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مساهمة المؤسسة في التنمية المستدامة، أي من الممكن إحلال المصطلحين وإشراكهما في التعبير عن معنى واحد.

واعتبرت الدراسة أن مساهمة المؤسسة في التنمية المستدامة تمر عبر مسؤولية متعددة الأبعاد والتي تمس الاقتصاد والمجتمع والبيئة. كما أن الأداء الشامل لا يقتضي تحقيق النتائج المالية فقط، بل الاجتماعية والبيئية أيضا.

كما توصلت الدراسة إلى أن الأداء الشامل غير متحكم فيه من طرف مؤسسات القطاع العمومي لصناعة الاسمنت.

حيث أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لا تدخل ضمن الاهتمامات الإدارية لمسيري القطاع.

- **أهم ما يميز هذه الدراسةعن باقي الدراسات السابقة:** تنفرد دراستنا هذه عن باقي الدراسات السابقة بما يلي:

– يعتبر هذا البحث أكثر شمولا وتفصيلا، حيث تناولنا التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية بشكل مفصل وأحطنا بمعظم جوانبه.

– يتميز هذا البحث بأنه يقترح دليلا عمليا لكيفية دمج برامج المسؤولية الاجتماعية في النظام الإداري للمؤسسات العمومية، بالإضافة إلى ثرائه النظري، فإن هذه الدراسة لم تخل من دمج الجوانب العملية لموضوع المسؤولية الاجتماعية. حيث ذكرنا واقع هذا المفهوم في القطاع العمومي في الجزائر.

– يتميز البحث أيضا بخصوصيته في التعرض للحالة الجزائرية حيث قمنا بدراسة تقييمية ونقدية لواقع المسؤولية الاجتماعية في الجزائر من جهة، و واقع تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي من جهة أخرى.

– أسباب بعد مؤسساتنا العمومية عن ممارسة هذه البرامج. كما شمل البحث إجراء ميداني لمعرفة درجة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة العمومية (محل الدراسة)، كذلك لمعرفة المتغيرات لطبيعة النشاط على ممارسة المسؤولية الاجتماعية وكذا التعرف على أهم العراقيل التي تحول دون ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة العمومية (محل الدراسة).

سادسا: تحديد المفاهيم والمصطلحات

1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروفاً بشكل واضح، حيث تحاول منظمات الأعمال تعظيم أرباحها وبشتى الوسائل، ونورد هنا أهم التعاريف المقدمة للمسؤولية الاجتماعية أهمها:

عرف بيتر دراكر **(Peter Drucker)** المسؤولية الاجتماعية بأنها: "المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه" وقد شكل هذا التعريف حجر الزاوية للدراسات اللاحقة وفتح الباب واسعاً لدراسة هذا الموضوع باتجاهات مختلفة[1]

وتعرف المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بأنها "التطوع الذاتي للمنظمات في المساهمة في خلق مجتمع وبيئة أفضل".[2]

[1] صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاريع القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، بيروت، 23-25 مارس 2009، ص 53.

[2] Lemercier, la Responsabilité sociale des entreprises, Association membre de l'union sociale pour l'habitat, 2006, P 2.

كما يعرفها المكتب الدولي للعمل: "طريقة تنظر فيها المنظمات في تأثير عملياتها في المجتمع وتؤكد مبادئها وقيمها في أساليب وعمليات داخلية وفي تفاعل مع قطاعات أخرى".[1]

كما عرفها مجلس الأعمال ال عالمي للتنمية المستدامة بأنها : "الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلى والمجتمع ككل".[2]

وعرفها البنك الدولي بأنها: "التزام منظمات الأعمال بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي ككل لتحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد"[3].

كما تعرفها منظمة الأمم المتحدة على أنها: "توسع مفهوم استخدام عبارة "تحلي الشركات لروح المواطنة العالية"، التي تغطي كل من حقوق ومسؤوليات الشركات عبر الوطنية في السياق الدولي. ومكان الشركات عبر الوطنية أن تظهر تحليها بروح المواطنة الصالحة عن طريق اعتناق واستصدار عدد من القيم والمبادئ المتفق عليها عالميا في ممارسات فرادى الشركات وفي دعم السياسات العامة الملائمة على السواء في مجالات حقوق الإنسان، وفي ظروف العمل وحماية البيئة".[4]

من خلال ما تقدم، يمكننا أن نخرج بتعريف إجرائي، في كون المسؤولية الاجتماعية ممارسة طوعية وليست إجبارية، اذ أنها تعمل على الاهتمام بفئات معينة وهم العاملون والمجتمع والبيئة، وذلك من خلال الاستفادة من سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة، وحماية البيئة، كما اتجهت هذه التعريفات نحو تأكيد على أهمية أخلاقيات الأعمال في ممارسة النشاط الاقتصادي، والمساهمة في تنمية المجتمع وحل مشكلاته.

2. تعريف المؤسسة العمومية أو القطاع العمومي:

[1] نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، المرجع السابق، ص 211.

[2] محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن، 2008، ص: 19.

[3] محمد عاطف محمد ياسين، المجرع السابق، ص 20.

[4] عبد الرزاق مولاي لخضر، حسين شنيني، "اثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات"، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحدث الأداء البيئي، جامعة ورقلة، يوما 22 و23 نوفمبر 2011، ص 228.

القطاع العمومي ويتمثل في مجموعة الوحدات من قطاع الأعمال التي تدار من قبل الحكومة والتي يمكن أن تدار من قبل القطاع الخاص، وتقوم المؤسسات العامة بإنتاج السلع والخدمات وتقديمها إلى الجمهور بالأسعار الإدارية[1].

ويعرف ناصر دادي عدون المؤسسة على أنها كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا، في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين أو القيام بكليهما معا (إنتاج + تبادل) بغرض تحقيق نتيجة ملائمة.[2]

كما عرفها M.trumd بأنها الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي.

أما ماركل ماركسيرى المؤسسة الرأسمالية تتمثل في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس المال والمكان من أجل إنتاج نفس نوع من السلع.[3]

– يعرف الأستاذ "Houriou" المؤسسة العمومية بأنها عبارة عن إدارة عامة تتمتع بشخصية معنوية مستقلة، وتتولى إدارة مرفق عام أو عدة مرافق عامة، متخصصة ضمن حدود إقليمية معينة.

ويعرفها الأستاذ "Walina" بأنها عبارة عن شخص متخصص من أشخاص القانون العام، يتولى إدارة مرفق عام بقدر معين من الاستقلال.

ويعرفها الدكتور "خالد خليل الظاهر" المؤسسة العمومية بأنها أشخاص عامة تتمتع بالشخصية المعنوية، تنشئها الدولة لإدارة مرفق عام، ويمنحها القانون قدرا كبيرا من الاستقلال المالي والإداري، وهي صورة من صور اللامركزية "المرفقية".

ويعرفها العلامة "chapus" بأنه لا يوجد معيار للمؤسسة العمومية، واعتبرها شخص متخصص من أشخاص القانون العام، وقد تخلى ففي تعريفه عن عنصر المرفق العام.[1]

[1] ضياء مجيد الموسوي، الخوصصة والتصحيحات الهيكلية آراء واتجاهات ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 9–10.
[2] ناصر داد يعدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، 1998، ص 11.
[3] بن حمودة رندة، إستراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، إشراف الأستاذ قندوز عبد القادر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010، ص 7.

ويعرف الأستاذ "سليمان محمد الطماوي" المؤسسة العمومية هي عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق منظمة عامة ويتمتع بالشخصية المعنوية.

كما يعرفها الأستاذ "بنوة" بأنها أشخاص القانون العام والمكلف بإشباع حاجة معينة لجماعة ما بواسطة المؤسسة العامة.

كما عرفها الأستاذ "أحمد محيو" على أنها: شخص اعتباري إداري من النموذج التأسيسي، الهدف من إحداثها تأمين التسيير المستقل المرافق للدولة أو الولاية أو البلدية أو لشخص آخر من النموذج ألتجمعي.

ومن التعريفات التقليدية التي يكاد يتفق عليها جل فقه القانون الإداري، لتحديد معنى المؤسسة العمومية هي عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق خضوعها للرقابة الإدارية والوصائية، وتتخصص في أعمال معينة.[2]

كتعريف إجرائي يمكننا القول أن القطاع العمومي أو المؤسسات العمومية هي وحدات إدارية أو جهاز إداري من منظمات القطاع العام، مستقلة بذاتها بشخصية معنوية، ولها نوع من الاستقلال المالي والإداري لتمارس عملا من أعمال الدولة، يتم إنشاؤها بقانون يحدد أعمالها، وواجباتها وحقوقها، سواء كانت اقتصادية أو خدماتية، وتخضع من حيث المبدأ لقواعد القانون الإداري".

[1] مناخ يوسف، فئات المؤسسات العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في القانون تخصص: قانون إداري، إشراف الدكتورة مريضي نادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016، ص 11.

[2] مناخ يوسف، مرجع سابق، ص 14.

الفصل الأول

المسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

إن المسؤولية الاقتصادية ليست بمؤسسات خيرية وان هدفها هو تحقيق أكبر عائد من الربح، إلا انه في وقتنا الحاضر نرى ان تقييم المؤسسات لم يعد يعتمد على ربحيتها فحسب، ولم تعد تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، وإنما ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة، في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم، وكان من أبرز هذه المفاهيم "مفهوم المسؤولية الاجتماعية".

وسنتعرف أكثر من خلال هذا الفصل الذي جاء تحت عنوان **المسؤولية الاجتماعية** على ماهية المسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى أهمية ومبادئ واتجاهات المسؤولية الاجتماعية.

المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

لا يوجد تعريف واحد متفق عليه للمسؤولية الاجتماعية، فبالرغم من الدراسات والبحوث الكثيرة التي تعرضت لهذا المفهوم، لم يتم الاتفاق على تعريف محدد له.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يعرفها معجم العلوم الاجتماعية المسؤولية بأنها تبعة أمر أضر بالغير، فهي إذن ظاهرة اجتماعية أولاً وقوامها المنطقي الذي ما زال غالباً أمور ثلاثة: خطا وضرر وعلاقة سببية بينهما.[1]

ويرى الباحث أن المسؤولية الاجتماعية هي إدراك ويقظة للفرد ووعيه وضميره وسلوكه للواجب الشخصي والاجتماعي.

ويمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية في إطار الدراسة الحالية: بأنها مسؤولية تقع على المجتمع ويلتزم بتحقيقها من خلال المؤسسات الخيرية المنتشرة في ربوعه والتي منها مؤسسة الوقف والتي تعمل جاهدة على تحمل تلك المسؤولية إيماناً بدورها ومسئوليتها نحو المجتمع ومواطنيه.

وعرف «Drucker» المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المنشأة (المؤسسة) تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.[2]

وعرفها «Holmes» هي التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات.[3]

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي طريقة عمل المؤسسة والتي من خلالها تدمج الاهتمامات والقضايا الاجتماعية والبيئة الاقتصادية في صنع القرار واستراتيجيات وسياسات وقيم وثقافة الشركة والعمليات والأنشطة داخل الشركة بشفافية ومحاسبة يتم تطبيق أحسن الممارسات.[4]

---

[1] مدكور، إبراهيم (1975): معجم العلوم الاجتماعية، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب. ص 138.

[2] الغالبي، طاهر والعامري، صالحي مهدي (2005): المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، عمان. ص 25.

[3] المرجع نفسه، ص 27.

[4] الغالبي، طاهر والعامري، صالحي مهدي، المرجع السابق، ص 27.

عرفها (Howard Bowen بأنها "مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات، واتخاذ القرارات، والقيام بالأنشطة التي تتلائم مع أهداف وقيم المجتمع".[1]

ومن أهم التعريفات وأكثرها شيوعا تعريف البنك الدولي والاتحاد الأوروبي ومجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة. فقد عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية 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.[2]

يشير كل من (Keith Davis et William Frederick) إلى أن المسؤولية الاجتماعية تتمثل في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة وطالبا أن تكون استجابة المنظمة لتلك المسؤوليات طواعية وليس خوفا من النقد أو التهديد باستخدام القانون. وينصحان منظمات الأعمال بالاستجابة لمتطلبات البيئة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاهها وإلا فإن المجتمع على المدى البعيد سيسلب مكانتها وقوتها لما أسمياه بالقانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية". [3]وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا. ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم.

كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل.[4]

---

[1] محمد نصار ذيب المرشد المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية للإدارة الإستراتيجية في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة آل البيت غير منشورة، الأردن، 1999، ص:32.

[2] World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper, March 2005.P10.

[3]محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص ص: 22-23.

[4] World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).. Meeting changing expectations: Corporate social responsabilité,1999,p 3

ويعرف الاتحاد الأوروبي المسؤولية الاجتماعية على أنها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي.[1]

يركز الاتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسؤوليتها تجاه المجتمع.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مجال الأعمال من خلال اهتمام رجال الأعمال به. فكان التركيز في البدء على المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال وليس لمنظمة الأعمال بشكل خاص. ثم اتسع المفهوم فأصبح الحديث عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ككل.

إذ تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل متسارع وتأثر بالمتغيرات السياسية والاقتصادية التي سادت في فترات نشوئه. حيث ارتبط نشوء فكرة المسؤولية الاجتماعية خلال مرحلتها الأولى مع قيام المشاريع الصناعية واعتقاد رجال الأعمال بأنهم يمتلكون هدفا واحدا هو تعظيم الأرباح. ولكن كان الجانب القانوني يكبح جماحهم في تحقيق هذا الهدف.

وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر والربع الأول من القرن العشرين غير أنها لم تستمر أمام الأزمات الاقتصادية التي شهدها العالم في بدايات القرن العشرين، وبشكل خاص تجاه مشكلات ندرة الموارد وانخفاض الأجر وظروف العمل السيئة وضغوط النقابات. كل هذه المشكلات لفتت الأنظار إلى وجود منظور آخر للمسؤولية الاجتماعية لا يرتبط بتعظيم الأرباح".[2]

وقد تزايد الجدل بخصوص بنية وطبيعة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ابتداء من سنة 1920. حيث "تحدث العديد من المسيرين علنا حول هذا التوجه الجديد، وكانت الحوارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في تلك الفترة ترتكز على الدلالات الدينية لمفهوم الخدمة العامة. والوصاية التي تنص على فكرة العقد الضمني الذي يميز العلاقة بين المنظمة والمجتمع.[3]

[1] الغالبي، طاهر والعامري، صالحي مهدي، المرجع السابق، ص 29.

[2] تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2001، ص ص: 18-19

[3] ACQUIER, A., GOND, J. P., "Aux sources de la responsabilité sociale de l'entreprise : à la (re)découverte d'un ouvrage fondateur, Social Responsibilities of the Businessman, d'Howard Bowen", REVUE FINANCE CONTROLE STRATEGIE; Volume 10, n° 2, juin 2007,p:10.

كما طورت المنظمات ممارسات جديدة خلال هذه الفترة. حيث تم وضع نهج لدعم التواصل والعلاقات العامة ورعاية التبرعات والأنشطة الخيرية، غير أن هذا التطور تجمد خلال الثلاثينيات من القرن الثامن عشر بسبب عدم ثقة الناس في المنظمات. خصوصا عقب الأزمة الاقتصادية العالمية عام 1929. في ظل هذه الظروف أصبح الحديث عن المسؤولية الاجتماعية موضوعا لازما وليس خياريا. وبدلا من الاعتماد على التطوعات الخيرية، أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال التدخل الحكومي القسري لتحقيق الأهداف الاقتصادية للدولة.

وقد ساهم رجال الأعمال خلال الحرب العالمية الثانية في المجهود الحربي وتعاونوا مع الحكومة، امع فاستعادت المنظمات مكانتها بين الجمهور الأميركي واستفاد الكثير من المسيرين من هذا المناخ الاجتماعي الملائم للتعبير علنا عن مسؤولياتهم الاجتماعية وظهرت المسؤولية الاجتماعية بوضوح باعتبارها مؤشرا هاما لشرعية المنظمات وشرعية النظام الرأسمالي بعد 1945. حيث يعتبر كتاب (Howard R. Bowen) وعنوانه المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال الصادر في 1953، هو نتاج ما ميز هذه الفترة من نقاشات بخصوص المسؤولية الاجتماعية.[1]

وقد عرف (Howard R. Bowen) في كتابه المشار إليه المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال بالالتزامات التي يتعين عليهم الوفاء بها فيما يتخذونه من قرارات تمس مقاصد المجتمع وقيمه العليا وتتفق مع ضمير المجتمع.

وقد جاء هذا التعريف واسعا فضفاضا، لأنه لم يحدد مجالات معينة لهذه المسؤولية الاجتماعية أو أسلوب ممارستها.

إلا أنه كان له الفضل الأول في الإشارة إلى أن رجال الأعمال يتحملون مسؤوليات كبيرة أمام مجتمعهم دون أن تنحصر مسؤوليتهم في الإطار الضيق لمفهوم الربح والخسارة، ويعد (Bowen) الأب الروحي للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال".[2]

[1] تامر ياسر البكري، المرجع السابق، ص 21.

[2] منصور العور، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات ماهيتها وركائزها الخمسة موقع رسالة التميز، (02/02/2010)، عبر الموقع: .www.excellencemag.org

ويعود الفضل ل(Bowen) في التمهيد للعديد من الدراسات الهامة في الستينات والسبعينات. حيث جاءت مساهمة Keith Davis ما بين 1960 و 1970 من خلال فكرة القانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية.[1] ويقوم هذا القانون على التلويح بالتشريع لإخبار منظمات الأعمال بأن عليها الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية، وفي حالة عدم تبنيها للمبادرة الطوعية فسيتم فرضها بالقانون.

وقد بدأ استخدام المصطلح بصورته الحالية أي بإضافة لفظة (منظمات الأعمال) بدلا من (رجال الأعمال في السبعينات من القرن العشرين حيث بدأ استخدامه من قبل العديد من الباحثين في ذلك الوقت مثل (Eells&Walton) و(Jules Backman). وذلك طبقا لما أشار إليه (Archie B Carroll) في دراسة نشرها في سبتمبر 1999 تحت عنوان "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات" بالدورية العلمية (Business&Society).

وفي هذه الفترة أيضا السبعينات ظهرت نظرية أصحاب المصلحة والذين امتدوا ليشملوا ليس فقط حملة الأسهم ولكن كل من يتعامل مع منظمة الأعمال العاملين العملاء، ومؤسسات المجتمع وغيرهم. وخلال الثمانينات كثرت الدراسات التي تهدف إلى تحديد المقصود من المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال وتلك التي تربط بين الالتزام الاجتماعي والأداء الاقتصادي.

ومع بداية التسعينات خاصة بعد مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة والتنمية سنة 1992 ومع تطور مفهوم التنمية المستدامة بأبعاده الثلاث الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. بدأت مرحلة جديدة في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، نتيجة لزيادة الوعي العام بقضايا المجتمع والبيئة والتنمية. وما يزال هذا المفهوم في تطور ومحل دراسة وبحث في الجامعات ومراكز البحث.

[1] Emmanuel DOLLET, La responsabilité sociale des entreprises sous l'angle de leurs partenariats avec les ONG, Mémoire de fin d'études; Université de Paris1 –Sorbonne– UFR de Science Politique; DESS Développement et Coopération Internationale; Novembre 2002; p-p: 24-25.

ويمكن أن نورد نشأة تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال المراحل الثلاثة التالية:[1]

1. مرحلة إدارة تعظيم الأرباح 1800-1920

في هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح والتوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة، واعتبار النقود والثروة أكثر أهمية، ورفع شعار (ما) هو جيد لي جيد للبلد).

2. مرحلة إدارة الوصاية، من أواخر العشرينات حتى بداية الستينات:

خلال هذه الفترة كانت مسؤولية الأعمال الأساسية هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين فكان اعتبار النقود والثروة مهمة ولكن أيضا الأفراد مهمون، أما الشعار خلال هذه الفترة فهو (ما) هو جيد للشركات جيد للبلد).

3. مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينات حتى الوقت الحاضر:

خلال هذه المرحلة تقوم المسؤولية الأساسية للأعمال على أن الربح ضروري ولكن الأفراد أهم من النقود، وهذا يحقق المصلحة الخاصة للشركة ومصالح المساهمين والمجتمع ككل، الشعار خلال هذه الفترة هو (ما) هو جيد للمجتمع هو جيد للبلد).

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى ان بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها:[2]

1. **العولمة:** وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية (Multinational Companies (MNCs ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

[1] نجم عبود نجم، أخلاقيات علم الإدارة في عالم متغير، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات)، بدون رقم الطبعة 2006، ص 127-128.

[2] فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، رسالة دكتوراه، جامعة بغداد، العراق، 2003، ص ص 35-36.

2. **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالاً طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.

3. **الكوارث والفضائح الأخلاقية:** حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعابة.

4. **التطورات التكنولوجية المتسارعة:** والتي صاحبتها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار. خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي.

وبالتالي نجد انه مع تغير بيئة العمل العالمية، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا. إذ أصبح لزاماً على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها، وان تسعى نحو بناء علاقات إستراتيجية أكثر عمقاً مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق .حيث ان بناء هذه العلاقات من شأنه أن يعمل على تكوين أساس لإستراتيجية جديدة تركز على أفراد المجتمع، وبالتالي تتمكن منظمات الأعمال من مواجهة التحديات التي تتعرض لها في عصرنا الراهن.

المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

عرض بعض الباحثين عناصر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في إطار عام يغطي مجموعة من الأبعاد، حيث أن هذه العناصر يمكن أن تكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل المنظمة ونشاطها وتأثير فئات أصحاب المصالح المختلفين، وحسب كرول **Carroll** فإن المسؤولية الاجتماعية تضم أربعة عناصر جوهرية رئيسية وهي:

1. **البعد الاقتصادي:** هذا البعد يشير إلى خلق القيمة من خلال إنتاج السلع والخدمات، ومن خلال إنشاء سلع وخدمات، فرص عمل ومصادر دخل؛

2. **البعد القانوني:** يشمل مجموعة متنوعة من الجوانب المتعلقة بتأثير عمليات المؤسسة على الأفراد داخل وخارج المنظمة، مثل علاقات العمل السليمة؛[1]

3. **البعد الأخلاقي:** مجموع سلوكيات ونشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني ولكن كأعضاء في المجتمع ننتظر من المؤسسة القيام بها؛

4. **البعد الخيري والإنساني :** وهي المنافع المزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي والأنشطة الخيرية، وهذا البعد يساهم في تعزيز صورة المؤسسة في ذهن المواطن.[2]

إن فهم هده العناصر الأربعة للمسؤولية الاجتماعية التي قدمها كرول Carroll يتطلب إيجاد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح في العمل ومتطلبات تلبية حاجات المجتمع وخاصة في إطار العناصر الاقتصادية والقانونية حيث تمثل هذه العناصر مطالب أساسية للمجتمع من المفترض تلبيتها من قبل منظمات الأعمال. في حين يتوقع المجتمع من منظمات الأعمال أن تلعب دورًا أكبر فيما يخص العنصر الأخلاقي والخيري، علمًا بأن هذا الأخير يمثل في حقيقته رغبات مشروعة للمجتمع من المفترض أن تتبناه منظمات الأعمال، وقد وضع كرول Carroll هذه العناصر بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب آخر فإن إستناد أي بعد على بعد آخر يمثل حالة واقعية، وكما هو موضح في الشكل التالي[3]:

[1] دحماني علي، "واقع المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته لولاية شلف"، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة –الواقع والرهانات–، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة شلف، يوما 14 و15 نوفمبر 2016. ص 4.

[2] فؤاد محمد حسين الحمدي، " **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك (دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية)** "، أطروحة دكتوراه، جامعة المستنصرية، 2003، ص 37–38.

[3] محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجيستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن، 2008، ص: 19.

الشكل رقم (01): هرم كرول Carroll للمسؤولية الاجتماعية

المصدر: محمد عاطف محمد ياسين، نفس المرجع، ص 20.

المبحث الثاني: أهمية ومبادئ واتجاهات المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول: أهمية المسؤولية الاجتماعية

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

أولا: بالنسبة للمنظمة: تحسين صورة المنظمة 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 أو غير مباشرة، ومن شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين المنظمة ومختلف الأطراف ذات المصلحة.

ويمكن تلخيص أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمنظمة في النقاط التالية:[1]

- تحسين صورة المؤسسة في ترسيخ المظهر الايجابي خصوصا لدى العملاء والعاملين عامة؛
- تحسين مناخ العمل السائد في منظمة الأعمال، ونشر التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال؛
- استمرار أصحاب المصالح الخارجيين في التعامل مع المؤسسة، ذلك لتتوفر لهم الشعور بالأمن والأمان والسلامة، والذي يحقق ذلك هو إمداد هؤلاء بالمعلومات الصحيحة والدقيقة.

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

كذلك 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

[1] غربي يسين سي لاخضر ، "مدى التزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال" دراسة ميدانية. مرجع سابق، ص 6-7.

البنية التحتية أو الناحية 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 والمنظمات وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل وهده تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

إذ تعمل المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة، والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الرياضية والترفيهية، احترام العادات والتقاليد، دعم مؤسسات المجتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة، الدعم المتواصل للمراكز الصحية والعلمية، رعاية الأعمال الخيرية.[1]

كذلك حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المنظمة، المساهمة في حملات حماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية، تبني سياسة بيئية رشيدة.

ثالثا: بالنسبة للدولة: تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعًا بعيدًا عن تحمل المنظمات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.[2]

رابعا: بالنسبة للعملاء أو المستهلكين: نتيجة للثورة التسويقية أصبح المستهلك في قمة اهتمامات أي منظمة. والجميع يتنافس على تحقيق تلبية مطالبه فتحسين جودة التعامل مع العملاء يزيد من أرباح

[1] مسان كرومية، المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر، دراسة حالة المؤسسات العاملة بولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه في العلوم جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان الجزائر، 2014، ص 19.

[2] مسان كرومية، المرجع السابق، ص 21.

المنظمة ويحسن سمعتها في قطاع الأعمال ومن أهم الأنشطة التي تقدمها منظمة الأعمال للعملاء والمستهلكين:[1]

توفير المعلومات الصادقة والكافية عن السلع والخدمات للمساعدة في اتخاذ قرار الشراء. توفير منتجات وخدمات عالية الجودة مراعية في ذلك ظروف الصحة والسلامة. الإعلان والترويج الصادق والأمين عن منتجات وخدمات المنظمة.

-حسن التعامل من العميل من طرف رجال البيع.
-توفير خدمة ما بعد البيع والالتزام بتاريخ الضمان.
-إصدار فواتير صحيحة بالمواصفات الحقيقية للمنتج.
-الاستماع لشكاوي العملاء ودراستها والتعامل معها بجدية ومحاولة حلها.
-الدراسة المستمرة لحاجات ورغبات المستهلكين والعمل على تلبيتها.

ومن الأمثلة التي تعكس أهمية الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين، ما حدث لشركة سلسلة مطاعم McDonalds) بعد أن واجهت في التسعينات انخفاضا كبيرا في مبيعاتها، دفعها إلى إعادة مراجعة سياساتها تجاه المستهلكين وذلك من خلال الحرص على ضع عبارة (Recycled paper) على عبواتها مراعاة الجوانب الصحية في الأطعمة التي تقدمها.

المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية وحسب المواصفة الإرشادية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 التي تم اعتمادها في عام 2010م تركز على سبع مبادئ في تطبيق المسؤولية الاجتماعية على النحو التالي[2]:

1. مبدأ القابلية للمساءلة:

أن تستجيب المنشأة أو المؤسسة للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة من قبل السلطات القانونية، من خلال الفحص والتدقيق، وأن توافق على مسؤوليتها في التجاوب مع هذا الفحص والتدقيق، وتكون هذه القابلية للمساءلة ذات تأثير إيجابي على المؤسسة والمجتمع؛ حيث تُسأل المؤسسة عما يلي:

[1]نورا محمد عماد الدين أنور، المسئولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية، دراسة تطبيقية مقدمه إلى مركز المديرين المصري مسابقة الأبحاث السنوية، مصر، 2010، ص 37.

[2]Yran pesqueux, Yran Biefot, L'ethique des affaires ; Management par les valeur et responsabilité sociale, Edition d'organisation, Paris, PP 19-20.

- نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد، خصوصًا النتائج غير المقصودة.
- الإجراءات التي اتخذت لمنع تكرار هذه الآثار السلبية غير المقصودة وغير المنظورة.

2. مبدأ الشفافية:

ينبغي أن تتحلى المنشأة أو المؤسسة بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، وأن تفصح على نحو واضح ودقيق وتام سياستها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين، أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

وينبغي أن تقدم المعلومات الفعلية في الوقت المناسب لتمكين الأطراف المعنية من تقييم تأثير قرارات وأنشطة المنشأة أو المؤسسة بدقة على مصالحهم وثيقة الصلة.

3. مبدأ السلوك الأخلاقي:

أن تتصرف المنشأة أو المؤسسة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات، وتبني سلوكها على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل، وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة.

وينبغي تعزيز السلوك الأخلاقي بواسطة[1]:

- وضع وتحديد قيم المنشأة ومبادئها.
- وضع هياكل حوكمية تساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي داخل وخارج المنشأة.
- تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة.
- تشجيع الالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي.
- إنشاء آليات رقابية لمراقبة التطبيق.
- إنشاء آليات لتسهيل تقديم تقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي دون خوف من الانتقام.

4. احترام مصالح الأطراف المعنية:

- ينبغي أن تحترم المنشأة أو المؤسسة وتضع في اعتبارها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية، وينبغي تحديد الأطراف المعنية، وأن تكون على دراية واعتراف بمصالح واهتمامات الأطراف المعنية.

[1]Yran pesqueux, Yran Biefot, P 22.

- ينبغي أن تضع في الاعتبار الرؤى الخاصة بالأطراف المعنية التي قد تتأثر بقرار ما، حتى لو لم يكن لهم دور رسمي في حوكمة المنشأة أو المؤسسة.
- ينبغي أن تضع في الاعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والتوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية المستدامة.

5. مبدأ سيادة القانون:

- ينبغي على المنشأة أو المؤسسة أن تلتزم بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية، المكتوبة والمعلنة، والمنفذة طبقًا لإجراءات راسخة ومحددة.
- ينبغي أن توافق المنشأة أو المؤسسة على احترامها سيادة القانون بشكل إلزامي (لا أحد فوق القانون)، وأن تكون المنشأة أو المؤسسة على دراية بالقوانين والقواعد المطبقة لكي تخبر الأشخاص داخل المنشأة بالتزامهم لمراقبة وتنفيذ الإجراءات.

6. احترام المعايير الدولية للسلوك:

- ينبغي أن تحترم المنشأة أو المؤسسة المعايير الدولية للسلوك، مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون.
- في المواقف التي لا توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع والبيئة، ينبغي على المنشأة أو المؤسسة أن تسعى جاهدة إلى احترام المعايير الدولية للسلوك.
- فيما يتعلق بالبلدان التي يكون فيها القانون الداخلي أو تطبيقه يتعارض بشكل كبير مع المعايير الدولية للسلوك، ينبغي على المنشأة أو المؤسسة أن تبذل قصارى جهدها لاحترام المعايير على أقصى نحو ممكن.

7. مبدأ احترام حقوق الإنسان:

ينبغي أن تحترم المنشأة أو المؤسسة حقوق الإنسان وأهمية هذه الحقوق، والقيام بـ:

- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعة في الميثاق العالمي لحقوق الإنسان.
- أن تنفذ المنشأة أو المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الميثاق العالمي لحقوق الإنسان.

المطلب الثالث: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية

يمكن نشر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال ثلاثة اتجاهات كما يلي:[1]

1. المساهمة المجتمعية التطوعية:

ويلقى هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي تكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمات حديثًا نسبيًا، ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة المدى في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي.

2. العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة:

غالباً ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات. وتستطيع أي منظمة من خلال التفاعل النشط مع موظفيها من خلال تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية. ومن ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة وتقليل المخلفات ذات التأثير السلبي على البيئة.

3. حشد التأييد المؤسساتي وحوار السياسات والبناء المؤسساتي:

على الصعيد الداخلى تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الرؤية وتهيئ المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فإن الكثير من رؤساء الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات وغيرها من المبادرات.

[1] صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاريع القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولى حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، بيروت، 23-25 مارس 2009، ص 13.

خلاصة الفصل:

في ختام فصلنا هذا والذي تطرقنا فيه إلى ماهية المسؤولية الاجتماعية والتطور التاريخي لها، وكذلك أبعادها وصولا إلى أهمية ومبادئ واتجاهات المسؤولية الاجتماعية، يمكننا القول أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية حديث النشأة نسبيا خصوصا في مجال الأعمال وفي مجال القطاع العام. وتعرف بأنها مجموعة الالتزامات الأدبية أو المعنوية التي تتحملها منظمات الأعمال طواعية لدعم النمو الاقتصادي للمجتمع، أو تحقيق التقدم الاجتماعي، أو الإسهام في حماية البيئة. وبالرغم من أنها غير مدعومة بإلزام قانوني إلا أنها تستمد أهميتها من كم المكاسب التي يمكن أن تحققها سواء لمنظمة الأعمال أو لأصحاب المصلحة أو للمجتمع ككل.

كما أن المؤسسات الحكومية أو المؤسسات القطاع العام هي التي تتحمل جانب المسؤولية الاجتماعية، لكن مع تغيرات دور الدولة وكثرة مؤسسات القطاع الخاص وزيادة العاملين واشتداد المنافسة وارتفاع الأرباح أصبحت القيم الاقتصادية ليست المحدد الوحيد لتقييم أداء المؤسسات الاقتصادية، وإنما هناك قيم ثقافية قانونية، سياسية اجتماعية التي من المفروض إعطاء لها أهمية وإدراكها من طرف أصحاب المؤسسات وأخذها بعين الاعتبار، يعني المسؤولية ليست فقط اكتساب المال بل مسؤولية اجتماعية كذلك.

الفصل الثاني

مؤسسات القطاع العمومي

تمهيد:

إن أي اقتصاد في وقتنا الحالي يرتكز على أنواع متعددة من المؤسسات والتي تصنف وفق معايير مختلفة أما حسب العمالة أو رقم الأعمال أو وفقا للمعيار القان وني ... فنجد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة والضخمة ونجد مؤسسات القطاع العمومي منها الصناعية الاقتصادية، والخدماتية ... وهذه المؤسسات هي محل تركيز دراستنا هذه وهي بطبيعة الحال كغيرها من المؤسسات تتأثر بمحيطها وتجري عدة تغييرات في مختلف الجوانب ، وهذا ما يستدعي أن نعرف بها ونعرف ببعض خصوصيات هذه المؤسسات.

لهذا جاء هذا الفصل كدراسة عامة للقطاع العمومي، وقد قسم إلى مبحثين يتضمن ماهية القطاع العمومي (المؤسسات العمومية)، وأنواع وعناصر ووظائف القطاع العمومي.

المبحث الأول: ماهية القطاع العمومي (المؤسسة العمومية)

لا يمكن تحليل واقع القطاع العمومي (المؤسسات العمومية) إلا بالنظر الشامل لبعض العناصر المتعلقة بمفهومها وبمكوناتها، وفي هذا العنصر سوف نتعرض إ لى بعض النقاط المتعلقة بالمؤسس ات العمومية.

المطلب الأول: تعريف القطاع العمومي (المؤسسة العمومية)

1. القطاع العمومي:

ظهر القطاع العمومي مع ظهور الدولة، ويطلق هذا التعبير على النشاطات القائمة على أساس ملكية الدولة لرأس المال والمنتجات تطور في الجزائر منذ الاستقلال حيث أخذ عدة أبعاد وقام على عدة أسس بحسب اختلاف النظام الأيديولوجي المتبع فيها.

فهذا القطاع ينقسم بدوره إلى قطاعين القطاع الاقتصادي والقطاع الإداري الخدماتي الذي يقوم على تقديم الخدمة العمومية ويشمل خدمات، الصحة والنقل والتعليم والقضاء والأشغال العمومية وغيرها ويطلق البعض على هذا القطاع "قطاع الوظيفة العمومية".

2. المؤسسة العمومية

ويعرفها الأستاذ "عوابدي عمار" بأنها منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية والمعنوية العامة، والاستقلال المالي والإداري، وترتبط بالسلطات الإدارية والمركزية المتخصصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية والوصاية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي، لتحديد أهداف محددة في نظامها القانوني.[1]

[1] مناخ يوسف، مرجع سابق، ص 13

والمؤسسة العمومية تتمثل في مؤسسات عمومية خدماتية ومؤسسات عمومية اقتصادية، ويمكن تعريف كل منهما على حدى:

أ. تعريف المؤسسة العمومية الخدماتية:

قبل التطرق إلى مفهوم المؤسسة الخدماتية يجب أولا علينا معرفة معنى الخدمة وإعتبارها مفهوم أساسي مشكل للمؤسسة الخدمية وعليه تعرف الخدمة كمايلي: عرفت الجامعة الأمريكية للتسويق الخدمة كالآتي: الخدمة تتضمن أنشطة وفوائد أو نواجي إشباع، تقدم للبيع أو تكوين مصاحبة لبيع السلع.

أما Russ فقد عرفت الخدمة على أنها نشاط موجه لإشباع المستفيدين.[1]

كما أن المؤسسة تعتبر كل وحدة قانونية متكونة من أشخاص طبيعيين أو معنويين يتمتعون بحرية اتخاذ القرارات، في إنتاج السلع والخدمات.

كما تعرف أيضا على أنها، منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق أرباح، وذلك عن طريق إتباع حاجيات ورغبات الزبون، كما تسير هذه المؤسسة على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من ركوده، ولتحقيق إسمها التجاري وسمعتها على المؤسسة السهر على إتباع الخطوات التالية:

- تعيين وتحديد طبيعة الزبائن المعنيين بالخدمة.
- معرفة رغبات وحاجيات الزبائن.[2]

المؤسسة الخدماتية هي تنظيم إنتاج خدماتي يستخدم عدد كبير من العمال تحت سقف واحد أو تحت عدة سقوف ذات طبيعة إنتاجية خدماتية، عبارة عن مجموعة من الأفراد يشتركون في هدف واحد تهدف المؤسسة الخدماتية إلى تحقيق مشروع يهدف إلى الاشتراك في الربح عن طريق مختلف العمليات.[3]

[1] نور الهدى دغيش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمية، مشروع مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، إشراف الأستاذة سعاد سراي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2006، ص 63.

[2] إيمان يحياوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدماتية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، إشراف الأستاذ حمزة بوكعة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018، ص 34.

[3] حمزة حليلي، أمينة عباد، الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة الخدماتية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، إشراف الدكتور تيطاوني الحاج، جامعة الجيلاني بو نعامة، بخميس مليانة، 2016، ص 21.

ب. تعريف المؤسسة العمومية الاقتصادية:

لقد تعددت تعاريف المفكرين للمؤسسة الاقتصادية عبر الزمان، وحسب الاتجاهات والمداخل التي يتبناها كل واحد منهم، وفيما يلي نستعرض مجموعة من التعريف:

يعرفها M.Truchy بأن " المؤسسة هي الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي"

ويعرفها François Peroux كما يأتي: " المؤسسة هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته"[1].

كما تعرف أيضا بأنها: "جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاجٍ لغرض التسويق، وهي منظمة مجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات، ويمكن أن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي"[2].

وفضلا عن ذلك فهي "كمنطقة اقتصادية اجتماعية مستقلة نوعا ما، توجد فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية والمادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني ومكاني"[3].

وتعتبر أيضًا المؤسسة "كوحدة اقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي"[4].

ولعل أشمل تعريف للمؤسسة الاقتصادية هو التعريف الآتي: "المؤسسة هي تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل سلع أو خدمات، مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزماني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه"[5].

المطلب الثاني: خصائص القطاع العمومي (المؤسسات العمومية)

[1] ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط1، 1988، ص 10.

[2] إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر، ط2، بدون سنة نشر، ص13.

[3] عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص24.

[4] عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1993، ص24.

[5] ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص11.

تتحدد خصائص المؤسسة العمومية من خلال الزوايا التي يتم عن طريقها معالجة الموضوع، ولذا يمكن أن ننظر إليها من خلال زاويتين، زاوية التحليل المؤسس اتي الذي يدرس الخصائص السياسية والقانونية، وزاوية التنظيمية وعلى هذا الأساس فخصائص المؤسسة العمومية هي كالآتي:[1]

- الخضوع للسلطة الرئاسية، ولكي تأخذ المؤسسة الصفة العمومية يجب أن تكون تحت رقابة السلطة العامة، وهذا يتضمن الحق في تصميم قمة الإدارة وتشكيل القرارات الهامة لسياستها.
- يتم تمويلها عن طريق ميزانية معينة أو مقتطعة وليس من خلال تبادل تجاري. انتظام سيرها وعدم توقفه لأهمية الخدمات المقدمة.
- تعمل المؤسسات العمومية على تحقيق أهداف الدولة والتي تعني الغايات والأهداف أو مجموعة الأمور المستقبلية التي تسعى الدولة إلى تحقيقها سواء على المدى القصير أو المتوسط أو الطويل.

بالإضافة إلى:[2]

– كبر حجمها نظرا للدور المهم الذي تقوم به والعدد الكبير من المستفيدين من خدماتها، تعمل في ظروف احتكارية، ولا تحظى خدماتها بمنافسة حقيقية من جانب المؤسسات الأخرى لانخفاض ربحية النشاط، مما يجعل المؤسسات العمومية على الأقل في المدى القصير والمتوسط لا تعرف التحدي الاقتصادي (البقاء للأفضل) الذي يميز المؤسسات الخاصة".

– محيطها معقد يتصف بحواجز دخول كبيرة ومتعدد المتغيرات.

– غالبا لا تهدف إلى الربح المادي فقط، فهدفها هو النفع العام وتقوم بتقديم خدماتها بمساهمة هامشية في التكلفة من طرف المستفيد.

وباختصار فإن مؤسسات القطاع العمومي في الجزائر تتميز بالخصائص التالية:[3]

- تمثل المؤسسة العامة فكرة اللامركزية الإدارية المصلحية المرفقية (المادية).
- المؤسسة العمومية مرفق عام أو منظمة عامة وفقا للمعايير الراجحة.
- تتمتع المؤسسة العامة بالشخصية المعنوية العامة.

[1]Mouhamed esdeg, management d'entreprises publique, Alger, 1999, p19.

[2]محمد حافظ الحجازي، المنظمات العامة، دار طيبة للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص 31.

[3] سارة بن يطو، المؤسسة العمومية بين الاستقلالية والوصاية في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون إداري، إشراف الدكتور عبد اللطيف والي، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2018، ص 11.

- تعتبر المؤسسة العامة الوسيلة التنظيمية الأكثر كفاءة ومرونة ورشادة لتدخل الدولة. لتحقيق أهداف التنمية الوطنية الاقتصادية والاجتماعية، نظرا لتمتعها بالاستقلال المالي والإداري وحرية التصرف.
- تخضع المؤسسة العامة للرقابة الإدارية الوصائية التي تمارسها عليها السلطات الإدارية المركزية.
- تتخصص المؤسسة العامة لتحقيق أهداف أو أغراض عامة محددة، تتمثل في تقديم خدمات عامة لإشباع الحاجات العامة.
- تدار المؤسسة العامة بواسطة، الأسلوب الإداري اللامركزي عن طريق مجالس تنظيمية.
- تكون المؤسسة العامة مملوكة للدولة وتنشأ أصلا بواسطتها.

المطلب الثالث: أهداف القطاع العمومي (المؤسسة العمومية)

1. أهداف المؤسسة العمومية:

تعمل الدولة على تحقيق عدة أهداف حسب نوع المؤسسة التي تسيرها وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- تلبية المصلحة العامة للمجتمع.
- المساهمة في تنظيم وتسيير الخدمات الاجتماعية والثقافية.
- تلبية متطلبات المجتمع إذ أن تحقيق الدولة لنتائجها يمر عبر عملية تصريف أو بيع إنتاج المؤسسة العمومية وهو يغطي طلبات المجتمع.
- تحسين مستوى معيشة للعمال نظرا للتطور السريع الذي تشهده المجتمعات يجعل العمال أكثر حاجة لمنتج جديد.
- توفير التأمينات ومرافق العمل وتتمثل في التأمينات الاجتماعية.
- السهر على تنظيم وتماسك العمل.
- تدريب العمال المبتدئين، توفير الوسائل الترفيهية الثقافية.[1]

[1] بن حمودة رندة، إستراتيجية الاتصال دخل المؤسسة العمومية، دراسة حالة البريد والمواصلات، تقرت، إشراف الأستاذ قندوز عبد القادر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010، ص 25.

2. أهداف المؤسسات العمومية الخدماتية:

تسعى المؤسسات العمومية الخدماتية إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

أ. **المصداقية في سوق الخدمات:** إن جميع الاستراتيجيات والتقنيات التي تقوم بها المؤسسة الخدمات لها غاية وأهداف ترمي إلى إتساع رقعة التجارة وسمعة المؤسسة ونجد من الأهداف مايلي:

- توفير الضمان الشخصي من خلال النتائج.
- إظهار الثقة وإعطاء صورة المؤسسة من خلال قدراتها.
- ضرورة التوسع والتدويل.

ب. فوائد سوق عالمي منفتح:

- منح امتيازات في المعاملات الوطنية في تجارة الخدمات.
- منافذ في كل مكان في العالم.
- عامل أساسي الكفاءة التجارية للسلع.
- تساعد المؤسسة على تزويد خدماتها في سوق عالمي واسع.
- ترقية النمو الاقتصادي والتطوير ويحسن نهائيا مستويات المعيشة[1].

ت. المنافذ:

وهي عبارة عن تكنولوجيا الإعلام و الموارد البشرية و تتجل أشكال المنافذ الحديدة في الأنماط الجديدة كالخدمات المسافات البعيدة، فتبادل المعلومات والخدمات البرمجة الإعلامية تعد إحدى نشاطات المقاولة الباطنية على مستوى الدولي مثلا: الهند تحصلت على 500 مليون دولار كإيراد لسنة 94 بنسبة 3/2 من الصادرات.

وتؤدي المنافذ إلى:

- اللامركزية للشغل.
- رفع الصادرات على المستوى الدولي.

[1] شهيرة كواشي، اسمهان ياحي: واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال، إشراف نوال وسار، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2016، ص 68.

ث. مساهمة الخدمات:

- تدويل قطاع الخدمات الذي يلعب دور حيوي في تسهيل كل جوانب النشاط الاقتصادي.
- تمثل حصة من اقتصاديات دول العالم كله.

ج. تطوير القدرات:

- دعم السلوطات الحكومية بالمشاركة في التظاهرات التجارية أو المحاضرات الدولية وتأسيس عقود الشركة والعروض القانونية.
- موقع WEB هي إحدى الطاقات التي لها إنطباع لدى الزبائن، الموقع، العنوان في الانترنيت.
- الكفاءات والشهادات المهنية المؤهلين منهم المحترفين.
- المسابقات الدولية والكفاءات.
- الفهارس المهنية.
- التغطية الإعلامية والتحالفات الإستراتيجية مع الشركات الممثلة.[1]

3. أهداف المؤسسة الاقتصادية:

هناك عدة أهداف تسعى الم ؤسسات الاقتصادية إلى تحقيقها، و غلبا ما تكون هذ ه الأهداف متداخلة فيما بينها، ويمكن إجمالها فيما يأتي:[2]

أ. الأهداف الاقتصادية: ومن أهمها والتي يمكن أن تحققها المؤسسة الاقتصادية هي:

- **تحقيق الربح:** يعتبر الربح من الأهداف الأساسية التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسة اقتصادية، لأنه بفضله تستطيع تمويل نشاطاتها من دفع للأجور لعمالها و تسديد التزاماتهااتجاه شركاتها، ويسمح لها بتحديد وسائل الإنتاج لديها، ويعتبر الربح أهم معيار على نجاح المؤسسة.
- **تحقيق متطلبات المجتمع :** ويكون هذا من خلال السلع و الخدمات التي تقدمها المؤسسة الاقتصادية إلى المجتمع الذي تنشط فيه.

[1] شهيرة كواشي، اسمهان ياحي، المرجع السابق، ص 69.

[2] ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص17-21.

- **عقلنة الإنتاج :** وذلك بالاستخدام الأمثل لعوامل الإنتاج، حتى تتفادى المؤ سسة الوقوع في مشاكل اقتصادية، و بالتالي تسبب ا لخسارة لملاكها وللمجتمع ككل، و ذلك من خلال حرمانه م ن السلع والخدمات ومناصب العمل التي كانت توفرها.

ب. الأهداف الاجتماعية: ويمكن تلخيص أهم هذه الأهداف فيما يأتي:

- توفير مناصب الشغل في المناطق التي تنشط فيها هذه المؤسسات الاقتصادية، مع ضمان مستوى مقبول من الأجور للعمال الذين تشغلهم.
- تحسين مستوى م عيشة العمال، و ذلك من خلال الزيادة المستمرة في الأجور تماشيا مع زيادة تطور المؤسسة ونجاحها، وكذا مع الزيادة في الاحتياجات المعيشية لهؤلاء العمال.
- إحداث أنما ط استهلاكية جديدة في المجتمع، و ذلك من خلال المنتجات الجديدة التي تقترحها المؤسسة على زبائنها والتي لم يتعودوا معلى استهلاكها من قبل.
- العمل على ضمان تماسك العاملين وتآلفهم، وذلك من خلال الحوار و التشاور بين كل الأطراف داخل المؤسسة واحترام نظامها.
- توفير التأمين لسلامة ال عمال وصحتهم، كالتأمين الصحي و التامين من الحوادث والتقاعد، كما توفر المرافق الضرورية لراحة العمال كالسكنات الوظيفية، المخيمات الصيفية وغيرها.

ت. الأهداف التكنولوجية: وتعتبر من الأهداف الضرورية التي تسعى إليها المؤسسة لت حقيقها، لأنها تضمن لها التطور والنمو والبقاء، وأهم هذه الأهداف:

- البحث والتطوير في أساليب وطرق الإنتاج، وهذا من خلال إنشاء مصلحة و مخابر خاصة بهذا الجانب، الشيء الذ ي يسمح للمؤسسة بتحسين إنتاجها و الرفع من قدراتها التنافسية مقارنة بالمؤسسات الأخرى.
- المساهمة في الخطة العام ة للبلاد في مجال البحث العلمي و التطوير التكنولوجي وذلك من خلال التنسيق والتعاون في مختلف مؤسسات و مراكز البحث العلمي والجامعي في مشاريع بحث مشتركة تعود بالفائدة على المؤسسة والمجتمع ككل.

ث. الأهداف الثقافية والرياضية: ويمكن إيجازها فيما يأتي:

- توفير الوسائل الترفيهية والتثقيفية التي تسمح لعمال المؤسسة وأولادهم بالترفيه والتثقيف من مسرح ومكتبات ورحلات، وذلك لما لهذا الجانب من تأثير إيجابي وفعال على المستوى الفكري للعامل.
- تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى، و هذا ما يؤثر على مردودية المؤسسة بالإيجاب خاصة وعلى الدخل الوطني عامة.
- تخصيص أوقات للرياضة التي تعتبر من بين العناصر الجد مفيدة في الاستعداد للعمل والتحفيز عليه، ودفع الإنتاج والإنتاجية.

المبحث الثاني: أنواع وعناصر ووظائف القطاع العمومي (المؤسسة العمومية)

بعد التطرق إلى مفهوم وخصائص وأهداف القطاع العمومي (المؤسسات العمومية)، يجب علينا معرفة مكوناتها الأخرى كأنواعها وعناصرها ووظائفها، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الجانب.

المطلب الأول: أنواع القطاع العمومي

تختلف أنواع المؤسسات العمومية وتتعدد باختلاف المعايير في تصنيفها بحيث نجد:[1]

1. حسب النشاط:

هناك من يصنفها على أساس الأنشطة التي تمارسها والتي تحقق من خلالها الأهداف المرجوة وهو التصنيف الأكثر شيوعا واستخداما.

- **المؤسسات العمومية الاجتماعية:** تنشأ بهدف خدمة المجتمع من المستشفيات لتحقيق الأهداف الصحية للأفراد مؤسسات التأمين والضمان الاجتماعي، المؤسسات التعليمية والترفيهية.
- **المؤسسات العمومية الاقتصادية :** هي جميع المؤسسات التجارية والصناعية وبعض المؤسسات الخدمية التي تربطها علاقة ما بعملية تجميع واستخدام الموارد وتوزيع الدخل.

[1] علي شريف، إدارة المنظمات الحكومية، دار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص 276.

2. حسب طبيعة الملكية: كما يمكن تصنيفها حسب طبيعة الملكية وأسلوب الإدارة، وهنا تظهر ثلاث أنواع:[1]

- **المؤسسات العمومية المباشرة :** تلك المؤسسات التي تملكها السلطات العامة وحدها وتنفرد بإدارتها وتتحمل بذلك كافة مخاطرها، وفي هذه الحالة تعتبر امتداد لسلطة الحكومة ولا تتمتع بوجود قانون مستقل عنها، يندرج ضمن هذا الصنف المؤسسات ذات المظاهر السياسية أو تلك التي لها صلة وثيقة بالأمن الوطني.

- **المؤسسات العمومية المستقلة:** هي مؤسسات تمتلكها الدولة ولكنها تتمتع بوجود باستقلال المالي وإداري، تقوم الدولة بإنشائها مباشرة عن طريق تأميم بعض المؤسسات.

- **المؤسسات شبه العمومية:** تشترك المصادر الخاصة والدولة في رأسمالها وتمارس أنشطة صناعية أو تجارية طبقا للقانون الخاص، إلا أنه يشترط أن تمتلك الدولة أو السلطات المحلية 50% أو أكثر من رأسمالها.

3. حسب نوع المرافق التي تديرها:

ويمكن تصنيفها أيضا وفقا لتصنيف المرافق التي تديرها:[2]

- **مؤسسات عمومية صناعية أو تجارية:** موضوعها القيام بعمليات صناعية أو تجارية، أي إنتاج ومبادلة تتوافر فيها إمكانية تحقيق الربح.

- **مؤسسة عمومية غير اقتصادية إدارية وتنظيمية :** تقوم بإدارة المرافق التي تمارس نشاط يدخل في صميم المهمات الإدارية منتجاتها ضرورية لأفراد المجتمع وغالبيتها اجتماعية غير قابلة لمبدأ الاستبعاد وتتسم بخاصية الاستهلاك المشترك تنبثق نفقاتها من الموازنة العامة وتصب إيراداتها فيها.

[1] المرسي السيد حجاري، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق، دار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 31.
[2] سعيد عبد العزيز عثمان، قراءات في اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2000، ص 28.

وعليه فإن المؤسسة العمومية تعتبر ضرورية للتنمية والتقدم وعنوانا لها كونها تضمن الاستقرار السياسي للدولة، واستقرار الحياة الاقتصادية والاجتماعية، وهي تشمل مجالات عديدة وحيوية كالتعليم والصحة..الخ.

4. حسب الحجم: وتنقسم الى:[1]

- **المؤسسات الصغيرة:** وهي تلك المؤسسات التي لا يزيد عدد أفرادها عن 10 يتولى فرد واحد من بينهم إدارتها وغالباً ما يكون المدير هو نفسه المالك، ويسود هذا النمط من المؤسسات عادة في قطاع الحرث والزراعة، وكل قطاع التجارة الصغيرة، وفي الغالب تخضع هذه المؤسسات محيطها الخارجي المباشر فوجودها مرهون بمدى قدرتها على ضمان الاستمرار من خلال استجابتها للطلب الخارجي الذي لا يتعدي دوما السوق المحلي، والملاحظ أن هذا النوع من المؤسسات أخذ طابعاً رسمياً مع بداية التسعينات من القرن الماضي 1990، بالجزائر من خلال اهتمام الدولة بإنشاء مؤسسات تشغيل الشباب، ومؤسسات مجهرية عائلية أو أسرية في غالب الأحيان داخل البيوت.

- **المؤسسات المتوسطة:** وهي التي تضم ما بين 10 و 500 فردا وتتميز بعدم الفصل بين الملكية والتسيير، ذلك أنها غالياً ما تكون ذات منشأ عائلي فيكون المالكون هم ذاتهم القائمون على شؤون التسيير والتصرف في كل الأمور مهما كانت جزئية وصغيرة مما يجعل هذه المؤسسات تعاني من زيادة صعوباتها ومشاكلها كلما زاد حجم مستخدميها وذلك نتيجة مركزية التسيير والإدارة، فكل القضايا مهما كانت لا بد وأن تمر حتماً على المالكين مباشرة، وللإشارة هذه الحالة مرتبطة بالخلفية الثقافية للمؤسسين أو المالكين من جهة وثقافة المستخدمين الذين ثم توظيفهم وانتقاؤهم للالتحاق بالمؤسسة. وتعرف هذه المؤسسات مشكلة في التسيير وهذا كلما كان المالكون لا يعرفون ولا ينفذون قواعد ومبادئ علوم التسيير خاصة تسيير الموارد البشرية، وفق نظرة نفسية أي الاهتمام بالبعد الثقافي للمكونة البشرية.

- **المؤسسات الكبيرة:** وهي تلك المؤسسات التي تتوفر على أكثر من 500 مستخدم، ونتيجة لكبر حجمها فإنها في الغالب تكون في شكل شركات مساهمة بمعنى أن ملاكها كثيرون، بعدد ملاك

[1] ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص 26-27.

الأسهم، مما يتيح لها قدرات مالية كبيرة، وكنتيجة لكثرة الملاك فإن التسيير الفعلي لها يكون بين أيدي مسيرين تقنقراطيين يتمتعون بجدية أكبر في إدارة شؤون المؤسسة.

المطلب الثاني: عناصر القطاع العمومي (المؤسسة العمومية)

هناك مجموعة من العناصر الأساسية والتي تعتبر من الركائز والمرتبطة بالمؤسسة العمومية وهي:

- **الأفراد:** حيث يشكل العنصر البشري أهم العناصر الأربعة بمجتمعه، فتحقيق الأهداف يمر عبر الاتصال بالأفراد وعلى الرغم من التطورات التكنولوجية التي شهدتها المؤسسة لم تتمكن أية مؤسسة لحد الآن من تجاوز دور الفرد، ذلك أن إلغاء الاحتمالات وإمكانيات التطور للمؤسسة وتسيرها بشكل آلي.
- **الأفكار:** أن كل مؤسسة أساس وجودها فكرة تم إنشاؤها بناءا عليها، ثم تم صياغة هذه الأفكار في شكل مبادئ وتشريعات تنظم علاقات العمل.
- **الموارد البشرية:** تعتبر إحدى أهم ركائز أية مؤسسة حيث بواسطتها يتم التجهيز والتمويل، ولذلك لابد من إيجاد علاقات بينهما لتعمل بشكل متجانس.

الموارد المادية: يقصد بها المعدات والأجهزة والمعرفة الفنية التي يستخدمها أفراد المؤسسة الخدماتية والتي تساعدهم في أداء الأنشطة والمهام وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرسومة للمؤسسة.

- **الأهداف:** لكل مؤسسة هدف أو مجموعة أهداف تسعى للوصول إليها، سواءا قصيرة أو طويلة المدى وإلا فقدت المؤسسة مبرر وجودها.[1]
- **النظم الإدارية والمالية:** والتي تحدد في ضوئها الأجور، والمكافئات وتضم الجزاءات والميزانية والتسجيل.

[1] بن حمودة رندة، المرجع السابق، ص ص 31-32.

المطلب الثالث: وظائف مؤسسات القطاع العمومي

تمارس المؤسسة مجموعة من الوظائف أهمها:

1. **إدارة الإنتاج:** حيث تسهر إدارة المؤسسة على تحديد نوع المنتجات الملائمة ومواصفاتها وكمياتها ومراحل الإنتاج، والخطة الزمنية ومعايير الأداء وغيرها ولا يهم هنا إن كان المنتوج ماديا أو معنويا.
2. **إدارة الأفراد:** وهي تتعلق بالعنصر البشري داخل المؤسسة، عرض على استثمار الموارد البشرية الموجودة لديها وحسن استغلالها والتكفل بانشغالها، حيث تتمثل هذه الوظيفة في توفير اليد العاملة والمحفزة لتحقيق أهداف المؤسسة وتحدد نجاحها بوجود استقرار العمالة وولاتهم لها.
3. **إدارة التمويل:** وتتعلق بتوفير الأموال اللازمة للقيام بأنشطتها المؤسسة وحسن تسييرها من حيث ترشيد النفقات وضبط الحسابات وتوفير المشتريات وغيرها، حيث تضمن المؤسسة كل الأنشطة الهادفة إليها في تسيير الأموال الخاصة بها وذلك من خلال خططها وبرامجها الاستثمارية وحاجاتها بطريقة عقلانية تسمح بتوفير السيولة من جهة والوصول إلى تحقيق الربح من جهة آخرى.
4. **إدارة التسويق:** فهدفها توصيل الخدمات أو السلع للجمهور في الوقت المناسب وبالكميات المناسبة والجودة المطلوبة والسعر المعتدل.
5. **إدارة الصيانة:** تهدف إلى الحفاظ على الأفراد العاملين بالمنظمة ومن بينها الحفاظ على كافة المحتويات وحمايتها من التلف.[1]
6. **وظيفة الإنتاج:** تتكفل هذه الوظيفة بتلك الأنشطة التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات بمعنى خلق خدمات من خلال الموارد الأولية ذات الفائدة المستهلك النهائي.ذ

[1] بن حمودة رندة، المرجع السابق، ص 32-33.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى التعرف على القطاع العمومي (المؤسسات العمومية)، كما تناولنا أيضا خصائص وأنواع لكل من المؤسسة العمومية، إضافة إلى عناصر ووظائف المؤسسة.

ففي نهاية هذا الفصل يمكننا القول أن القطاع العمومي في الجزائر عرف عدة إصلاحات عبر مختلف مراحل تطوره، و هذا نتيجة المشاكل التي واجهتها في كل مرحلة، إلا أن بعض النقائص بقيت تلاحقه إلى يومنا هذا ماعدا التقليل منها، غير أن المؤسسات العمومية أعادت نوعا ما من الديناميكية من خلال النتائج الإيجابية التي حققتها عاما بعد عام رغم المشاكل التي تواجهه، إلا أن الأهم يبقى الاهتمام بالعنصر البشري من أهم الركائز وقيام المؤسسة العمومية سواء كانت اقتصادية أو خدماتية.

الفصل الثالث

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

بعدما تناولنا في الفصول السابقة المفاهيم المتعلقة بموضوع واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي، سوف نحاول في هذا الفصل تجسيد ما طرح من أهداف وما أثارته الإشكالية من قضايا وتساؤلات تحتاج إلى التحقق الإمبريقي.

ونتطرق في هذا الفصل المعنون الإجراءات الميدانية للدراسة لتعريف بميدان الدراسة إلى النقاط التالية:

التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، تحديد مجالات الدراسة، تحديد مجتمع البحث، بالإضافة إلى المنهج والأدوات المستعملة لجمع البيانات.

أولا: منهجية البحث

1. منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم على رصد أو متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين أو عدة فترات من أجل تعرف الظاهرة أو الحدث من حيث الشكل والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره، وبما أن هذه الد راسة تهدف إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي دراسة ميدانية لقطاع الجماعات المحلية بدائرة سيدي عيسى من خلال توضيح مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها، لهذا استخدمنا المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع هذا الموضوع وأهدافه من خلال صياغة الإشكالية وكذا تحديد أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى المساعدة في جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها تحليلا دقيقا وتفسيرها وصولا إلى نتائج الدراسة.

2. أدوات جمع البيانات:

يتمكن الباحث من بلوغ أهدافه في دراسة ومعالجة كل جوانب الظاهرة باعتماده على المعلومات النظرية والبيانات الميدانية، فالمادة العلمية النظرية يتم جمعها من عدة مصادر هي المراجع، المعاجم، المذكرات، الرسائل والأطروحات الجامعية، المجلات،...الخ، بينما تختلف مصادر جمع المادة العلمية الميدانية (التحقق الميداني) عن سابقتها، فنجد ما يسمى بأدوات أو تقنيات جمع البيانات الميدانية، والأداة أو التقنية هي الوسيلة التي يمكن أن تستخدم في البحث قصد جمع البيانات أو الاعتماد على أكثر من أداة، وهذا راجع لعدة اعتبارات ومحددات هي "طبيعة الموضوع، طبيعة المنهج المتبع، طبيعة المعطيات المراد الحصول عليها، طبيعة المجتمع المبحوث، حجم العينة، الخبرات الفنية المتاحة للباحث، والإمكانيات المادية المتاحة للباحث".

واستنادا إلى هذه المحددات، عمدنا إلى استخدام أكثر من وسيلة وذلك بغية جمع كم هائل من المعطيات لتوضيح وتفسير وفهم الظاهرة أكثر.

3.الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

ثانيا: التعريف بميدان الدراسة

1. المجال المكاني

يقصد بالمجال المكاني النطاق الجغرافي لإجراء البحث الميداني أي نشأة المؤسسة، وهو بالتحديد في هذه الدراسة المؤسسة التابعة لقطاع الجماعات المحلية وهي دائرة سيدي عيسى، ترجع تسميتها نسبة إلى الولي الصالح سيدي عيسى بن أحمد، والذي إستقر بالمنطقة نظرا لتوفرها على مصدر الماء المتمثل في وادي قطيريني، وضعت مدينة سيدي عيسى تحت الإدارة العسكرية في العهد الاستعماري سنة 1905 وفي 16 ديسمبر من نفس السنة صنفت كبلدية متعددة النظم لها عدة مراكز ودواوير.

في سنة 1969 أدمجت سيدي عيسى بدائرة سور الغزلان التابعة آنذاك إلى ولاية التيطري (المدية). وفي سنة 1974 بعد التقسيم الإداري صنفت سيدي عيسى كدائرة مستقلة ألحقت بالولاية الجديدة (المسيلة) وضمت إليها 07 بلديات أما دائرة سيدي عيسى بشكلها الحالي أصبحت تضم 03 بلديات هي: سيدي عيسى، بني يلمان وبوطي السايح.

إن هذه المؤسسة التي تقع في سيدي عيسى تعمل على فتح أبوابها لاستقبال الناس لتقديم الخدمات يوميا للمواطنين فهي مكلفة بعملية الإيراد بخدمة المواطن عن طريق المصالح المتوفرة لديها التي تتفرع إلى المكاتب التي تقوم بتقديم هذه الخدمات كل حسب اختصاصه؛ تحت رعاية الأمين العام الذي يقوم بالتنسيق بين مختلف المكاتب، وتتوزع هذه المكاتب كالتالي:

- **مكتب الشؤون الإدارية المالية:** تقوم بمتابعة المشاريع التنموية ومدى تقدمها والتخطيط لمشاريع مستقبلية.

-مراقبة مداولات البلديات التابعة لها.

-مراقبة والمصادقة على الميزانيات الأولية والإضافية والحسابات الإدارية للبلديات التابعة لها.
مراقبة والمصادقة على قرارات البلديات المتعلقة بالمسار المهني لموظفيها من؛ ترقيات، تعيينات إحالات على التقاعد...

-مراقبة سير ممتلكات البلديات التابعة لها من؛ تأجير، أسواق، العقارات.

- **مكتب الشؤون الاقتصادية والتخطيط:** يقوم بمراقبة والمصادقة على الصفقات التي تبرمها البلديات التابعة لها في مختلف المشاريع. توجيه الاقتراحات للبلديات التابعة لها فيما يخص المشاريع التنموية؛ بإعطاء الأولوية لكل حي حسب احتياجاته. كما يقوم بـ:

-الإشراف على أعمال اللجنة التنفيذية للدائرة؛ بدراسة كل المصالح أي موضوع خاص بالتنمية في البلاد.

-المتابعة المستمرة للوضعية المالية والعملية للمشاريع التنموية الجارية الانجاز دورياً لمدة لا تتجاوز شهرين.

-الإشراف على الملفات التي تخص الاستصلاح الفلاحي.

-متابعة ملف البناءات الهشة والسبل الكفيلة لإعادة ترميمها أو ترحيل أصحابها. متابعة ملف مطابقة البناءات في إطار القانون 15/08.

- **مكتب الشؤون الاجتماعية :** يهتم بكل ما يخص الفئات المحرومة بالبلديات التابعة لها وبالخصوص في؛ قفة رمضان، منحة التمدرس المساعدات الاجتماعية للتلاميذ المتمدرسين من أدوات مدرسية، ألبسة...الخ. كذلك يعمل هذا المكتب على:

-متابعة ملفات التوظيف للفئات الشبابية في مختلف الصيغ؛ الشبكة الاجتماعية، عقود ما قبل التشغيل، تشغيل الشباب.

-التخطيط للقيام بالعمليات التطوعية لتنظيف المحيط.

- **مكتب المجاهدين:** يهتم باستقبال انشغالات الفئة الثورية مثل؛ تسمية المؤسسات على الشهداء أو المجاهدين الموتى. كما يعمل على تسيير ملفات الرخص؛ كرخصة افتح مقهى وسيارات الأجرة الخاصة بالمجاهدين، كذلك تسيير ملفات ضحايا الإرهاب ومستحقاتهم.

- **مكتب السكن:** يقوم بالمهام التالية:

-باستقبال ملفات طلبات السكن الإيجار العمومي.

-برمجة التحقيق للأشخاص المودعين لملفات السكن.

-تحضير الملفات الجاهزة والمكتملة وتقديمها للجنة التوزيع للبت فيها؛ تتكون الجنة من رئيس الدائرة، رئيس البلدية، ممثل ديوان الترقية والتسيير العقاري، ممثل مديرية السكن والتجهيزات العمومية، ممثل مديرية الشؤون الاجتماعية، ممثل الصندوق الوطني للسكن، ممثل المجاهدين.

- **مكتب التنظيم والعمل:** ويتكون من عدة فروع:

-فرع خاص بجوازات السفر.

-فرع خاص ببطاقة التعريف.

-فرع خاص بالبطاقة الرمادية للسيارات.

-فرع خاص برخصة السياقة.

-فرع خاص بسحب الرخص.

- **مكتب الانتخابات:** مهامه متابعة وضعية المنتخبين على مستوى البلديات خاصة في فترة المراجعة العادية للانتخابات التي تكون في أول شهر أكتوبر من كل سنة حتى نهاية الشهر، وتفتح استثنائياً لمدة 15 يوم، كلما تقرر إجراء انتخابات جديدة أي متابعة القوائم الانتخابية . بالإضافة إلى متابعة ملفات المنتخبين وأعضائهم من نواب ورؤساء اللجان ومندوبون خاصون.

- **مكتب الأمن:** ويتكون من:

-أعوان الحراسة.

-أعوان الأمن والوقاية أي الأمن الخاص عند حودث أية مشاكل.

2. المجال البشري:

بما أن قطاع الجماعات المحلية بدائرة سيدي عيسى لولاية المسيلة بها عدد قليل من الموظفين قمنا بإجراء مسح شامل. ولضمان الدقة في جمع البيانات فقد تم توزيع الاستمارات شخصيا على مجتمع البحث 37 (المسح الشامل) وبعد جمع الاستمارات الموزعة استطاع الباحث أن يسترجع (34) وحدة بنسبة استرجاع (91.89%).

3. المجال الزماني:

لقد تم إجراء الدراسة وفقا لمرحلتين زمنية من ذلك وفقا للإجراءات المتعلقة بالجانب النظري والميداني للبحث، فتمثلت **المرحلة الأولى** في تحديد موضوع البحث وإثارة المشكلة وصياغة الفرضيات، بالإضافة إلى جمع الزاد النظري حول الظاهرة، وقد امتدت من 02 فيفري إلى 2023/01/29. **أما المرحلة الثانية**، فبعد تحديد الإشكالية وصياغة الفرضيات، تم تصميم استمارة الاستبيان المتعلقة بالموضوع وذلك وفقا للإشكالية وفرضيات الدراسة، وبعد أن تم تحضير استمارة الاستبيان والتي تم توزيعها بتاريخ 2023/04/04، تم بعد ذلك وضع المعطيات الناتجة عن الفرز في جداول ومن ثم تحليلها.

ثالثا: أدوات جمع البيانات وثباتها

1. أدوات جمع البيانات

يتمكن الباحث من بلوغ أهدافه في دراسة ومعالجة كل جوانب الظاهرة باعتماده على المعلومات النظرية والبيانات الميدانية، فالمادة العلمية النظرية يتم جمعها من عدة مصادر هي المراجع، المعاجم، المذكرات، الرسائل والأطروحات الجامعية، المجلات،...الخ، بينما تختلف مصادر جمع المادة العلمية الميدانية (التحقق الميداني) عن سابقتها، فنجد ما يسمى بأدوات أو تقنيات جمع البيانات الميدانية، والأداة أو التقنية هي الوسيلة التي يمكن أن تستخدم في البحث قصد جمع البيانات أو الإعتماد على أكثر من أداة، وهذا راجع لعدة اعتبارات ومحددات هي "طبيعة الموضوع، طبيعة المنهج المتبع، طبيعة المعطيات المراد الحصول عليها، طبيعة المجتمع المبحوث، حجم العينة، الخبرات الفنية المتاحة للباحث، والإمكانيات المادية المتاحة للباحث".

من هنا عمدنا إلى استخدام أكثر من وسيلة وذلك بغية جمع كم هائل من المعطيات لتوضيح وتفسير وفهم الظاهرة أكثر وهي **الاستبيان**.

والتي تعتبر من أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات في هذه الدراسة، قصد معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي، إذ كان بها 37 منها أسئلة مفتوحة ، لكي تتوافق مع الواقع الامبريقي في المؤسسة (مجال الدراسة)، ثم تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعد عرضها وتحكيمها، وقد قسمنا الاستبيان إلى أربعة محاور متمثلة في:

- **المحور الأول من الاستمارة :** عبارة عن مجموعة الأسئلة والتي دور في مجملها على البيانات الشخصية والمتمثلة في: الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية، فترة العمل بالمؤسسة (الخبرة). والتي تمثل خصائص العينة وكان أسئلتها من01 إلى 06.

- **المحور الثاني من الاستمارة:** يتضمن (11) سؤال تدور في مجملها حول مساهمة المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة.
- **المحور الثالث من الاستمارة :** وشمل (10) أسئلة من بينها أسئلة مفتوحة تدور في مجملها حول مساهمة المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التوازن داخل المؤسسة.
- **المحور الرابع من الاستمارة :** وشمل (10) أسئلة تدور في مجملها حول مساهمة المسؤولية القانونية في ضبط تسيير داخل المؤسسة.

2. ثبات الأداة:

تم توزيع الأداة على 12 فردا منأفراد العينة بغية إجراء التجربة الاستطلاعية حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع البحث وذلك خلال مرحلتين قبلية وبعدية تفصلهما مدة أسبوع واحد،وبعد ذلك تمت المعالجة الإحصائية باستخدام معامل ألفا كرومباخ لحساب معامل الثبات للمقياس كما يوضحه الجدول التالي:

- **الجدول رقم (01): يوضح ثبات أداة الدراسة بمعامل ألفا كرومباخ**

	معامل ألفا كرومباخ	درجة الثبات
استمارة الاستبيان	0.816	قوي

خلاصة الفصل:

بعد عرضنا في هذا الفصل لأهم الخطوات والإجراءات المنهجية المتبعة في دراستنا الميدانية والتي تعتبر الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، وذلك بدأ بتحديد منهجية الدراسة وإتباع أسلوب المسح الشامل وتحديد المنهج الوصفي كمنهج للدراسة ، ثم حددنا أدوات جمع البيانات التي تطرقنا إليها ، ثم تحديد مجالات الدراسة المتمثلة في قطاع الجماعات المحلية بدائرة سيدي عيسى (المجال المكاني والبشري والزماني)، وصولا إلى عرض وتحاليل وتفسير البيانات المجمعة وصولا إلى نتائج تدعم أو تدحض الفرضية.

الفصل الرابع

عرض وتحليل وتفسير البيانات الإحصائية

أولا: تحليل المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

نستنتج من خلال الجدول رقم (02) الذي يمثل توزيع نوع أفراد العينة بين ذكور وإناث، حيث نجد أن عدد الموظفين الذكور بلغ (19) موظفا بينما عدد الموظفات الإناث فبلغ (15) موظفة، وعليه فإن عدد الذكور يفوق عدد الإناث داخل المؤسسة بنسبة مئوية بلغت (55.9%) في حين نسبة الإناث قدرت بـ (44.1%)

الجدول رقم (02): يوضح توزيع جنس أفراد العينة

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	19	55.9%
أنثى	15	44.1%
المجموع	34	100%

2- السن:

نستنتج من خلال الجدول رقم (03) الذي يمثل توزيع السن لأفراد العينة، حيث نجد أن فئة الموظفين الذين يتراوح سنهم ما بين 40 -49 سنة أكثر عددا في المؤسسة حيث بلغ عددهم (21) موظفا بنسبة مئوية قدرت بـ (61.8%)، لتأتي بعدها مباشرة فئة الموظفين الذين تفوق أعمارهم 40 سنة بـ (9) موظفين بنسبة مئوية قدرت بـ (26.5%)، لنلاحظ بعدها أن فئة الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 39 سنة قدر عددهم بـ (4) موظفين بنسبة (11.8%) وبالتالي نستنتج أن متوسط أعمار موظفي المؤسسة يتراوح بين (40-49) سنة.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع السن لأفراد العينة

سن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 39 سنة	4	11.8%
40-49	21	61.8%
أكبر من 40 سنة	9	26.5%
المجموع	34	100%

3- الحالة العائلية:

الجدول رقم (04): يوضح توزيع الحالة العائلية لأفراد العينة

الحالة العائلية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	9	26.5%
متزوج	23	67.6%
أرمل	1	2.9%
مطلق	1	2.9%
المجموع	34	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (04) الذي يمثل توزيع الحالة العائلية لأفراد العينة، أن عدد الموظفين المتزوجين بلغ (23) موظفا بنسبة مئوية قدرت بـ (67.6%)، بينما نجد عدد الموظفين العزاب بلغ (9) موظفا بنسبة مئوية قدرت بـ (26.5%)، في حين الأرامل والمطلقين فسجلنا حالة واحدة لكل فئة بنسبة (2.9%).

4- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (05): يوضح توزيع المستوى التعليمي أفراد العينة

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ابتدائي	4	11.8%
متوسط	1	2.9%
ثانوي	14	41.2%
جامعي	15	44.1%
المجموع	34	100%

يبين لنا الجدول رقم (05) الذي يمثل توزيع المستوى التعليمي لأفراد العينة، أن المستوى الغالب على أفراد عينة الدراسة هو المستوى الجامعي بـ (15) موظفا بنسبة مئوية تقدر بـ (44.1%)، بينما نجد (14) موظفا مستواهم التعليمي متوسط بنسبة (41.2%)، كما نجد (4) موظفين مستواهم ابتدائي بنسبة (11.8%) في حين نجد موظف واحد فقط له مستوى متوسط بنسبة مئوية تقدر بـ (2.9%) وربما يعود ذلك لنوع مسابقات التوظيف التي تطلب مستوى مخصص لها.

5- الخبرة المهنية:

الجدول رقم (06): يوضح توزيع الخبرة المهنية لأفراد العينة

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 15 سنة	21	61.8%
من 16 – 25 سنة	6	17.6%
من 26 – 35 سنة	6	17.6%
أكثر من 36 سنة	1	2.9%
المجموع	34	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (06) الذي يمثل توزيع الخبرة المهنية لأفراد العينة، أن (21) موظفا تقل خبرتهم المهنية داخل المؤسسة عن 15 سنة أي بنسبة مئوية تقدر بـ (61.8%)، بينما نجد (6) موظفين تتراوح خبرتهم المهنية بين 16 – 25 سنة و (6) موظفين تتراوح خبرتهم بين 26 – 35 سنة بنسبة مئوية تقدر بـ (17.6%)، في حين نجد موظف واحد فقط تفوق خبرته المهنية عن 26 سنة بنسبة مئوية قدرت بـ (2.9%).

ثانيا: تحليل النتائج على ضوء فرضيات الدراسة:

المحور الثاني: تساهم المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة

- **تحليل الفرضية الأولى:** تساهم المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة.

الجدول رقم (07): يوضح نتائج الفرضية الأولى بحساب كا^2 للمحور الثاني

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا^2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	النتيجة
المحور الثاني	1.42	0.193	33.235	8	0.000	دالة

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (07) أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني بلغ (1.42) بانحراف معياري قدر بـ (0.193) بينما بلغت قيمة كا ^{2} (33.235) بمستوى دلالة (0.000) مما يشير إلى وجود ترابط بين فقرات المحور الثاني وعليه فإن المسؤولية الأخلاقية تساهم بشكل كبير في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة، مما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

ونجد أن هذه النتائج تتفق مع دراسة عدي جمال البطاينة التي هدفت إلى التعرف على تقييم المستهلكين لمدى ممارسة منظمات الاتصالات الخلوية في الأردن لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية الأربعة ، وأظهرت الدراسة أن تقييم المستهلك الأردني لمدى ممارسة منظمات الاتصالات الخلوية في الأردن لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في إعلاناتها التجارية ايجابي بشكل عام ، وتعزو الباحثة ذلك لكون ا لمسؤولية الأخلاقية تعني الالتزام بالقيم الأخلاقية والمعايير الأخلاقية المتعارف عليها في المجتمع، وهذا يؤدي إلى تشكيل ثقافة داخل المؤسسة تدعو إلى الالتزام والنزاهة والشفافية في العمل، ومن خلال تبني المؤسسة للمسؤولية الأخلاقية، يتم تعزيز القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة، وتعزيز الثقة بين العاملين داخل المؤسسة، كما أنها تؤدي إلى تعزيز العلاقات الإيجابية مع العملاء والموردين والمجتمع المحلي، علاوة على ذلك، فإن المسؤولية الأخلاقية تعزز الاستدامة في العمل وتشجع على الممارسات البيئية الصديقة، وتعمل على تحقيق التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية.

المحور الثالث: تساهم المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التوازن داخل المؤسسة:

– **تحليل الفرضية الثانية:** تساهم المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التوازن داخل المؤسسة.

الجدول رقم (08): يوضح نتائج الفرضية الثانية بحساب كا^2 للمحور الثالث

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا^2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	النتيجة
المحور الثالث	1.40	0.189	10.706	7	0.042	دال

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (08) أن المتوسط الحسابي للمحور الثالث بلغ (1.40) بانحراف معياري قدر بـ (0.189) بينما بلغت قيمة كا ^{2} (10.706) بمستوى دلالة (0.042) مما يشير إلى وجود ترابط بين فقرات المحور الثالث وعليه فإن المسؤولية الاقتصادية تساهم بشكل جيد في تحقيق التوازن داخل المؤسسة.، مما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

ونجد أن هذه النتائج تتفق مع دراسة العايب عبد الرحمن التي توصلت إلى التأكيد على أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مساهمة المؤسسة في التنمية المستدامة، أي من الممكن إحلال المصطلحين وإشراكهما في التعبير عن معنى واحد ، كما اعتبرت الدراسة أن مساهمة المؤسسة في التنمية المستدامة تمر عبر مسؤولية متعددة الأبعاد والتي تمس الاقتصاد والمجتمع والبيئة ، كما أن الأداء الشامل لا يقتضي تحقيق النتائج المالية فقط، بل الاجتماعية والبيئية أيضا.

وتعزو الباحثة ذلك كون المسؤولية الاقتصادية تعني تحقيق الأهداف المالية والاقتصادية للمؤسسة بطريقة مستدامة وفعالة، وتحافظ على صحة واستمرارية العمل والنمو المستدام، كما تساهم المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التوازن بين المصالح المختلفة داخل المؤسسة، فهي تعتمد على تحقيق الربحية والنمو وفي الوقت نفسه توفير الجودة والتميز في المنتجات والخدمات، وتوفير فرص العمل للموظفين وتحسين مستوى دخلهم ، ومن خلال

تطبيق المسؤولية الاقتصادية، يتم تحقيق التوازن بين مصالح المساهمين والعملاء والموردين والموظفين والمجتمع المحلي، مما يؤدي إلى تعزيز الثقة بين الجميع وتحقيق أفضل النتائج للمؤسسة على المدى الطوي ل لذا، يجب على المؤسسات أن تضمن تطبيق المسؤولية الاقتصادية كجزء من إستراتيجيتها الأساسية لتحقيق التوازن داخل المؤسسة وتحقيق النجاح المستدام.

المحور الرابع: تساهم المسؤولية القانونية في ضبط تسيير داخل المؤسسة:

- **تحليل الفرضية الثالثة:** تساهم المسؤولية القانونية في ضبط التسيير داخل المؤسسة.

الجدول رقم (09): يوضح نتائج الفرضية الثالثة بحساب كا^2 للمحور الرابع

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا^2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	النتيجة
المحور الرابع	1.39	0.221	11.941	10	0.049	غير دال

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (09) أن المتوسط الحسابي للمحور الرابع بلغ (1.39) بانحراف معياري قدر بـ (0.221) بينما بلغت قيمة كا ^{2} (11.941) بمستوى دلالة (0.049) مما يشير إلى وجود ترابط بين فقرات المحور الرابع وعليه فإن المسؤولية القانونية تساهم بشكل جيد في ضبط التسيير داخل المؤسسة، مما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

ونجد أن هذه النتائج تتفق مع دراسة مسان كرومية **التي** هدفت إلى بحث مدى التزام المؤسسات الإنتاجية بولاية سعيدة – غرب الجزائر بالمسؤولية الاجتماعية وعلاقة هذه الأخيرة بحماية المستهلك والحفاظ على حقوقه وتحقيق رضاه، حيث توصلت الدراسة إلى أن علاقات الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الثلا ث (المجتمع والبيئة، المورد البشري، العملاء والمستهلكين) وبين رضا المستهلك عن توفر حقوقه ايجابية وقوية كما أشارت نتائج التحليل الإحصائي المتعدد أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بأبعادها الثلا ث السابقة الذكر تؤثر على درجة رضا وتوفير حقوق المستهلكين عينة الدراسة ، وتعزو الباحثة

ذلك كون أن المسؤولية القانونية تتطلب من المؤسسة الالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها في البلدان التي تعمل بها، وتطبيقها بكل دقة وشفافية، وتساهم المسؤولية القانونية في ضبط التسيير داخل المؤسسة بعدة طرق، من بينها توفير بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين، حيث يلتزم المسؤولون بتطبيق اللوائح الصحية والأمنية، مما يؤدي إلى تحسين صحة وسلامة الموظفين وتقليل نسبة الإصابات والحوادث ، كذلك الالتزام بقوانين العمل، حيث يلتزم المسؤولون بتطبيق القوانين المحلية والدولية المعمول بها في مجال العمل، مما يساعد على توفير بيئة عمل متوازنة وعادلة للموظفين.

-**تحليل الفرضية العامة:** واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي بدائرة سيدي عيسى

الجدول رقم (10): يوضح نتائج كا^2 للفرضية العامة

الفرضية العامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا^2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	النتيجة
المحور الثاني	1.40	0.134	15.706	26	0.000	دال
المحور الثالث						
المحور الرابع						

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي للفرضية العامة بمحاورها الثلاث بلغ (1.40) بانحراف معياري قدر بـ (0.134) بينما بلغت قيمة كا ^{2} (5.706) بمستوى دلالة (0.000) مما يشير إلى وجود ترابط بين المحاور الثلاث وعليه فإن واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي يتميز بالمستوى العالي، مما يؤكد صحة الفرضية العامة.

ونجد أن هذه النتائج تتفق مع دراسة عبد القادر خليل عليان التي هدفت إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في شركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان

المالي، حيث توصلت الدراسة إلى وجود فلسفة تجاه المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك والمنظمات الماليـة وقطاع التأمين. في حين لا توجد فلسفة تجاه المسؤولية الاجتماعية في قطاع الصناعة وقطاع الخدمات. كما توصلت أيضا إلى وجود علاقة ايجابية بين الأداء وبعض برامج المسؤولية الاجتماعية ، وتعزو الباحثة ذلك كون القطاع العمومي يعتبر من أهم الجهات التي تتحمل مسؤولية اجتماعية كبيرة تجاه المجتمع والبيئة التي يعمل فيها ، ومن أهم جوانب المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي أنه يقوم بتوفير الخدمات الأساسية حيث يتوجب على القطاع العمومي توفير الخدمات الأساسية للمواطنين مثل الصحة والتعليم والنقل والإسكان والأمن والسلامة ، ويتطلب ذلك توفير هذه الخدمات بأعلى جودة ممكنة وبطريقة عادلة ومنصفة، وتوفيرها لجميع فئات المجتمع ، كما يمكن العمل على تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع فيجب على القطاع العمومي تطوير وتنفيذ السياسات والبرامج التي تعزز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، وتحسين فرص العمل والحد من الفقر والتهميش.

مناقشة النتائج على ضوء محاور الدراسة:

المحور الثاني: تساهم المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة

الجدول رقم (13): يوضح نتائج المحور الرابع

	العبارات		التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا^2	الدلالة
المحور الثاني: تساهم المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة	هل تعتبر جهة عملك برامج المسؤولية الاجتماعية نشاطات ثانوية وليست ملزمة به قانوا؟	نعم	17	50				
		لا	17	50				
	هل تعمل المؤسسة على الالتزام بتشريعات العمل؟	نعم	25	73.5				
		لا	9	26.5				
	هل تعمل المؤسسة على حفظ كامل حقوق العامل في عقد العمل؟	نعم	27	79.4				
		لا	7	20.6				
	تسعى المؤسسة إلى تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين؟	نعم	27	79.4				
		لا	7	20.6				
	هل يتم التمييز في أثناء عملية التوظيف؟	نعم	27	79.4				
		لا	7	20.6				
	هل يتم التمييز في العمل داخل المؤسسة على أساس الجنس؟	نعم	15	44.1				
		لا	19	55.9				
	هل تقوم المؤسسة بإجراء تقييم دوري حول نشاطها الاجتماعي؟	نعم	30	88.2				
		لا	4	11.8				
	هل تمتلك المؤسسة نظاما صارما اتجاه الفساد الإداري الاختلاس، الرشوة، وغيرها؟	نعم	20	58.8				
		لا	14	41.2				
	هل تقدم المؤسسة خدمات اجتماعية معتبرة اجتماعية معتبرة للعاملين والمجتمع؟	نعم	24	70.6				
		لا	10	29.4				
	هل تتخذ جهة عملك إجراءات تصحيحية عند انتهاك أي من الحقوق اتجاه أصحاب المصالح؟	نعم	4	11.8				
		لا	30	88.2				
	المجموع		34	100%				
	دال إحصائيا							

من خلال نتائج الجدول أعلاه وحسب إجابات أفراد العينة وبعد دراسة التكرارات والنسب المئوية نستنتج أن المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ (1.39) بانحراف معياري قدر بـ (0.221) وعليه فإن قيمة كا ^{2} للمحور ككل بلغ (11.941) عند مستوى دلالة (0.049)، وهذا يشير إلى وجود ترابط وتناسق بين عبارات المحور الثاني.

ومن خلال ما تطرقنا إليه في الإطار النظري والتراث الفكري لموضوع دراستنا حيث تساهم المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة عن طريق تحديد المعايير والقيم الأخلاقية التي يجب على المؤسسة إتباعها ، وتوفير بيئة عمل تشجع على السلوك الأخلاقي، وتساهم المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة من خلال الالتزام بالأخلاق حيث يجب على المؤسسات الالتزام بالمعايير الأخلاقية المتعلقة بأعمالها وسلوكياتها، وتحفيز الموظفين على إتباع السلوك الأخلاقي في جميع جوانب العمل ، وكذا الالتزام بالمصداقية في كل ما تفعله، وعدم الإفصاح عن معلومات كاذبة أو مضللة.

أيضا يجب على المؤسسات الالتزام بالشفافية في جميع جوانب عملياتها، وتوفير المعلومات المتعلقة بنشاطها وأداءها للعامة بصورة شفافة وصحيحة ، والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والتعاون مع المجتمع المحيط بها في حل مشاكله ، مع وجوب الالتزام بالتعامل بشكل عادل ومساواة مع جميع الأطراف المعنية، بغض النظر عن الجنس أو العمر أو العرق أو الدين أو الجنسية.

المحور الثالث: تساهم المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التوازن داخل المؤسسة:

الجدول رقم (11): يوضح نتائج المحور الثاني

	العبارات		التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا^2	الدلالة
المحور الثالث: تساهم المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التوازن داخل المؤسسة	هل تمنح المؤسسة مكافآت وحوافز على العمل الابداعي؟	نعم	8	23.5	1.42	0.193	33.235	0.000
		لا	26	76.5				
	هل توفر المؤسسة للعاملين برامج تكوين وتدريب دورية؟	نعم	22	64.7				
		لا	12	35.3				
	هل توفر المؤسسة فرص الترقية على أساس الأقدمية ، الشهادة؟	نعم	29	85.3				
		لا	5	14.7				
	هل الأجر المقدم للعاملين كان لتلبية حاجياته؟	نعم	15	44.1				
		لا	19	55.9				
	تسعى المؤسسة للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة في الأداء؟	نعم	28	82.4				
		لا	6	17.6				
	الفائدة الخاصة هي الهدف الوحيد من وراء نشاط المؤسسة؟	نعم	9	26.5				
		لا	25	73.5				
	هل توفر المؤسسة لعمالها نشاطات ثقافية + رياضية؟	نعم	6	17.6				
		لا	28	82.4				
	هل تعتبر تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام اتجاه أصحاب المصالح	نعم	26	76.5				
		لا	8	23.5				
	هل هناك محفزات وتسهيلات جلب المستثمرين لخلق الثروة؟	نعم	26	76.5				
		لا	8	23.5				
	هل يحظى المتعاملين الاقتصاديين عامة بتسهيلات وتحفيزات بالاستثمار المحلي؟	نعم	25	73.5				
		لا	9	26.5				
المجموع			**34**	**100%**				
دال إحصائيا								

من خلال نتائج الجدول أعلاه وحسب إجابات أفراد العينة وبعد دراسة التكرارات والنسب المئوية نستنتج أن المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ (1.42) بانحراف معياري قدر بـ (0.193) وعليه فإن قيمة كا ^{2} للمحور ككل بلغ (33.235) عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير إلى وجود ترابط وتناسق بين عبارات المحور الثالث.

ومن خلال ما تطرقنا إليه في الإطار النظري والتراث الفكري لموضوع دراستنا فإن المسؤولية الاقتصادية تساهم في تحقيق التوازن داخل المؤسسة عن طريق الحفاظ على الاستقرار المالي والتنمية المستدامة، وذلك عن طريق إدارة الموارد المالية بشكل فعال حيث

يتعين على المؤسسات إدارة الموارد المالية بطريقة فعالة ومستدامة، والتركيز على تحقيق الأرباح بطريقة مسؤولة، مع مراعاة تلبية احتياجات المساهمين والعملاء والموظفين ، كذلك تحسين كفاءة العمليات التي يمكن من خلالها تحقيق التوازن داخل المؤسسة عن طريق تحسين كفاءة العمليات والإنتاجية، وتوفير الموارد بشكل أكثر فعالية واستخدامها بشكل أفضل، وذلك من خلال تبني أساليب العمل الجديدة وتطوير التكنولوجيا والابتكار.

كما يمكن الالتزام بالقواعد والتشريعات الاقتصادية أين يتطلب التوازن داخل المؤسسة الالتزام بالقواعد والتشريعات الاقتصادية المعمول بها، والعمل بطريقة مسؤولة وشفافة، والتأكد من عدم تجاوز الحدود المسموح بها مع الاهتمام بالعملاء والموظفين ، حيث يمكن تحقيق التوازن داخل المؤسسة عن طريق الاهتمام بالعملاء والموظفين، وتوفير بيئة عمل جيدة وملائمة، والعمل على تطوير العلاقات مع العملاء وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم ، والتحول إلى الاستدامة المالية التي يمكن تحقيق التوازن داخل المؤسسة عن طريق التحول إلى الاستدامة المالية.

المحور الرابع: تساهم المسؤولية القانونية في ضبط تسيير داخل المؤسسة.

الجدول رقم (12): يوضح نتائج المحور الثالث

	العبارات		التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا^2	الدلالة
المحور الرابع: تساهم المسؤولية القانونية في ضبط تسيير داخل المؤسسة	هل تعتبر جهة عملك برامج المسؤولية الاجتماعية نشاطات ثانوية وليست ملزمة به قانوا؟	نعم	17	50	1.40	0.189	10.706	0.042
		لا	17	50				
	هل تعمل المؤسسة على الالتزام بتشريعات العمل؟	نعم	28	82.4				
		لا	6	17.6				
	هل تعمل المؤسسة على حفظ كامل حقوق العامل في عقد العمل؟	نعم	18	52.9				
		لا	16	47.1				
	تسعى المؤسسة إلى تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين؟	نعم	20	58.8				
		لا	14	41.2				
	هل يتم التمييز في أثناء عملية التوظيف؟	نعم	16	47.1				
		لا	18	52.9				
	هل يتم التمييز في العمل داخل المؤسسة على أساس الجنس؟	نعم	6	17.6				
		لا	28	82.4				
	هل تقوم المؤسسة بإجراء تقييم دوري حول نشاطها الاجتماعي؟	نعم	17	50				
		لا	17	50				
	هل تمتلك المؤسسة نظاما صارما اتجاه الفساد الإداري الاختلاس، الرشوة، وغيرها؟	نعم	29	85.3				
		لا	5	14.7				
	هل تقدم المؤسسة خدمات اجتماعية معتبرة اجتماعية معتبرة للعاملين والمجتمع؟	نعم	25	73.5				
		لا	9	26.5				
	هل تتخذ جهة عملك إجراءات تصحيحية عند انتهاك أي من الحقوق اتجاه أصحاب المصالح؟	نعم	27	79.4				
		لا	7	20.6				
المجموع			**34**	**100%**				**دال إحصائيا**

من خلال نتائج الجدول أعلاه وحسب إجابات أفراد العينة وبعد دراسة التكرارات والنسب المئوية نستنتج أن المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ (1.40) بانحراف معياري قدر بـ (0.189) وعليه فإن قيمة كا ^{2} للمحور ككل بلغ (10.706) عند مستوى دلالة (0.152)، وهذا يشير إلى وجود ترابط وتناسق بين عبارات المحور الرابع.

ومن خلال ما تطرقنا إليه في الإطار النظري والتراث الفكري لموضوع دراستنا تساهم المسؤولية القانونية في ضبط تسيير داخل المؤسسة عن طريق تحديد القوانين واللوائح التي يجب على المؤسسات الالتزام بها، وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها في حالة مخالفة

هذه القوانين. وتساهم المسؤولية القانونية في ضبط تسيير المؤسسة بالالتزام بالقانون حيث يجب على المؤسسات الالتزام بالقوانين واللوائح التي يحددها القانون، وذلك لتجنب أي عقوبات قانونية، والحفاظ على سمعة المؤسسة ومصالحها ، وكذلك الحفاظ على البيانات التي يجب على المؤسسات الالتزام بقوانين حماية البيانات والتأكد من أن جميع البيانات المتعلقة بالعملاء والموظفين والشركاء التجاريين تحفظ بشكل آمن وفي اطار القانون ومنه الحفاظ على الصحة والسلامة أين يجب على المؤسسات الالتزام باللوائح والمعايير المتعلقة بالصحة والسلامة في مكان العمل، وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين.

كما يجب على المؤسسات الالتزام بالشفافية في عملياتها والإفصاح عن جميع المعلومات المتعلقة بنشاطها، والالتزام بالتقارير المالية والمحاسبية الدقيقة والشفافة والالتزام بالعدالة والمساواة في جميع جوانب العمل، بما في ذلك التوظيف والترقيات والأجور، وعدم التمييز بأي شكل من الأشكال.

الخـــاتمة

الخاتمة:

في الأخير هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات القطاع العمومي، وقد تم أتبع المنهج الوصفي التحليلي لتحليل المعطيات الواردة للمسؤولية الاجتماعية عن إدارة ال مؤسسات القطاع العمومي، توصلنا إلى أن واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي بدائرة سيدي عيسى يتميز بالمستوى العالي. فقد لعبت إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية دورا هاما بالمؤسسة محل الدراسة، حيث أن التفكير في سبل تطوير وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام، واقتراح الحلول والأفكار الإبداعية التي يمكن تنفيذها.

كما أنه تساهم المسؤولية الاجتماعية من الناحية الأخلاقية والقانونية والاقتصادية في تطبيق الالتزام والتوازن داخل المؤسسة.

اقتراحات الدراسة:

1. ينصح بالاستفادة من الأساليب النوعية في البحث مثل التحليل المحتوى، والتحليل الثيماتي، والتحليل الوصفي، لفهم أفضل للموضوع.
2. دراسة تجارب مختلفة للدول والشركات والمؤسسات الحكومية التي اتبعت استراتيجيات متنوعة في مجال المسؤولية الاجتماعية.
3. تحليل العوامل المؤثرة في تفعيل المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام، مثل السياسات الحكومية، والضغوط الخارجية، والمتطلبات القانونية.
4. تحليل النتائج المستخلصة من الدراسة بشكل دقيق ومنه ج ي، وتفسيرها بطريقة منطقية، واستخلاص الاستنتاجات اللازمة منها.
5. التفكير في سبل تطوير وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام، واقتراح الحلول والأفكار الإبداعية التي يمكن تنفيذها.

6. ضرورة تنمية الدور الاجتماعي الذي تؤديه المؤسسة محل الدراسة، إذ تساهم بالتقليل من المشاكل الاجتماعية في المجتمع الجزائري.

7. ضرورة تنويع الاستراتيجيات الاجتماعية التي تمارسها المؤسسة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية التي تضمن ولاء أصحاب المصلحة والذي ينعكس على تحسين أدائها مستقبلا ونجاحها.

8. يجب على السلطات المعنية إيجاد مرجعية تنظيمية لجهود المسؤولية الاجتماعية قصد تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العمومية الجزائرية ، مهمتها الإشراف على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية وقياس أثرها المجتمعي.

9. ضرورة الاستفادة من تجارب ال مؤسسات الرائدة والمشرفة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ. مراجع اللغة العربية:

1. إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر، ط2، بدون سنة نشر.

2. إيمان يحياوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدماتية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، إشراف الأستاذ حمزة بوكعة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018.

3. بن حمودة رندة، إستراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، إشراف الأستاذ قندوز عبد القادر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010.

4. بن حمودة رندة، إستراتيجية الاتصال دخل المؤسسة العمومية، دراسة حالة البريد والمواصلات، تقرت، إشراف الأستاذ قندوز عبد القادر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010.

5. تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2001.

6. حمزة حليلي، أمينة عباد، الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة الخدماتية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، إشراف الدكتور تيطاوني الحاج، جامعة الجيلاني بو نعامة، بخميس مليانة، 2016.

7. دحماني علي، "واقع المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته لولاية شلف"، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة –الواقع والرهانات–، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة شلف، يوما 14 و15 نوفمبر 2016.

8. سارة بن يطو، المؤسسة العمومية بين الاستقلالية والوصاية في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون إداري، إشراف الدكتور عبد اللطيف والي، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2018.

9. سعيد عبد العزيز عثمان، قراءات في اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2000.

10. شهيرة كواشي، اسمهان ياحي: واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال، إشراف نوال وسار، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2016.

11. صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاريع القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولى حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، بيروت، 23-25 مارس 2009.

12. ضياء مجيد الموسوي، الخوصصة والتصحيحات الهيكلية آراء واتجاهات ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.

13. عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.

14. عبد الرزاق مولاي لخضر، حسين شنيني، " أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات"، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحدث الأداء البيئي، جامعة ورقلة، يوما 22 و 23 نوفمبر 2011.

15. علي شريف، إدارة المنظمات الحكومية، دار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 1999.

16. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1993.

17. الغالبي، طاهر والعامري، صالحي مهدي (2005): المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، عمان.

18. فؤاد محمد حسين الحمدي، " **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك (دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية)**"، أطروحة دكتوراه، جامعة المستنصرية، 2003.

19. فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، رسالة دكتوراه، جامعة بغداد، العراق، 2003.

20. محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007.

21. محمد حافظ الحجازي، المنظمات العامة، دار طيبة للنشر والتوزيع، مصر، 2002.

22. محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن، 2008.

23. محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجيستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن، 2008.

24. محمد نصار ذيب المرشد المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية للإدارة الإستراتيجية في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة آل البيت غير منشورة، الأردن، 1999.

25. مدكور، إبراهيم (1975): معجم العلوم الاجتماعية، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.

26. المرسي السيد حجاري، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق، دار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004.

27. مسان كرومية، المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر، دراسة حالة المؤسسات العاملة بولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه في العلوم جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان الجزائر، 2014، ص 19.

28. مناخ يوسف، فئات المؤسسات العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في القانون تخصص: قانون إداري، إشراف الدكتورة مريضي نادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016.

29. ناصر داد يعدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، 1998.

30. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط1، 1988.

31. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، ط 1، دار الوراق، الأردن، 2005.

32. نجم عبود نجم، أخلاقيات علم الإدارة في عالم متغير، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات)، بدون رقم الطبعة 2006.

33. نور الهدى دغيش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمية، مشروع مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، إشراف الأستاذة سعاد سراي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2006.

34. نورا محمد عماد الدين أنور، المسئولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية، دراسة تطبيقية مقدمه إلى مركز المديرين المصري مسابقة الأبحاث السنوية، مصر، 2010.

أ. مراجع اللغة الأجنبية:

35. ACQUIER, A., GOND, J. P., "Aux sources de la responsabilité sociale de l'entreprise : à la (re)découverte d'un ouvrage fondateur, Social Responsibilities of the Businessman, d'Howard Bowen", REVUE FINANCE CONTROLE STRATEGIE; Volume 10, n° 2, juin 2007.

36. Emmanuel DOLLET, La responsabilité sociale des entreprises sous l'angle de leurs partenariats avec les ONG, Mémoire de fin d'études; Université de Paris1 –Sorbonne– UFR de Science Politique; DESS Développement et Coopération Internationale; Novembre 2002.

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

38. World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).. Meeting changing expectations: Corporate social responsabilité,1999.

39. Lemercier, la Responsabilité sociale des entreprises, Association membre de l'union sociale pour l'habitat, 2006.

40. Mouhamed esdeg, management d'entreprises publique, Alger, 1999.

41. Yran pesqueux, Yran Biefot, L'ethique des affaires; Management par les valeur et responsabilité sociale, Edition d'organisation, Paris.

المواقع الالكترونية:

42. منصور العور، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات ماهيتها وركائزها الخمسة موقع رسالة التميز، (02/02/2010)، عبر الموقع:

.www.excellencemag.org

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة– المسيلة –

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

قسم: علم الاجتماع
LMD

تخصص: تنظيم وعمل

سنه: ثانيه ماستر

استمارة حول موضوع:

واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي

دراسة ميدانية: قطاع الجماعات المحلية مقر دائرة سيدي عيسى – المسيلة -

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذه الاستمارة بدقة وموضوعية،حيث يضمن لكم الباحث سرية المعلومات المقدمة والتي لن تستخدم إلا في إطار هذه الدراسة.

السنة الجامعية: 2023/2022.

محـــــــاور الدراسة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

01 - الجنـــــــس: ذكرأنثى ☐ ☐

02- الســــــــن: .....

03- الحالة العائلية: أعزب (ة) ☐ متزوج (ة) ☐ أرمل (ة) ☐ مطلق (ة) ☐

04 - المستوى التعليمي: . .....

05- الوظيفة الحالية : .....

06- الأقدمية في العمل: .....

المحور الثاني: تساهم المسؤولية الأخلاقية في تطبيق الالتزام داخل المؤسسة

07- هل تقوم المؤسسة بإجراء ندوات واجتماعات مع عمالها من أجل ترسيخ القيم الأخلاقية أثناء العمل ؟

نعم ☐ لا ☐

08- هل تقوم المؤسسة بمحاربة الفساد الإداري ؟ نعم ☐ ☐

09- -هل تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ الإعتراف بعمل النقابات العمالية ؟ نعم ☐ لا ☐

10 - تلتزم المؤسسة بالقوانين المنظمة لعملها بالتوازي مع المؤسسات الناشطة في نفس القطاع نعم ☐ لا ☐

11- تهتم المؤسسة بشكاوي ومقترحات أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين نعم ☐ لا ☐

12 - هل تقوم المؤسسة بعملية التعريف عن مخاطر العمل؟ نعم ☐ لا ☐

13 - يتعين على المؤسسة ممارسة دور اجتماعي فعال في المجتمع بصفتها جزء منه. نعم ☐ لا ☐

14- هل توجد مراعاة للتأهيل القانوني لتكوين عمال الشبابيك(من حيث ثقافة التعامل)؟ نعم ☐ لا ☐

15– هل تعمل جهة عملك على استقبال شكاوى العملاء واقتراحاتهم وتأخذها بعين الاعتبار؟ نعم ☐ لا ☐

16- هل تشجع جهة عملك على السلوك الاخلاقي وتكافـئ عليه؟ نعم ☐ لا ☐

17 - هل مشاركة الموظفين في الأنشطة الخاصة بالمسؤولية المجتمعية تعد معيار لتقييم الموظف داخل لمؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: تساهم المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التوازن داخل المؤسسة

18- هل تمنح المؤسسة مكافآت وحوافز على العمل الإبداعي ؟ نعم ☐ لا ☐

19- هل توفر المؤسسة للعاملين برامج تكوين وتدريب دورية ؟ نعم ☐ لا ☐

20- هل توفر المؤسسة فرص الترقية على أساس(الأقدمية، الشهادة)؟ نعم ☐ لا ☐

21- هل الأجر المقدم للعاملين كاف لتلبية حاجياته ؟ نعم ☐ لا ☐

22- - تسعى المؤسسة للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة في الأداء نعم ☐ لا ☐

23 - الفائدة الخاصة هي الهدف الوحيد من وراء نشاط المؤسسة. نعم ☐ لا ☐

24- هل توفر المؤسسة لعمالها نشاطات ثقافية + رياضية ؟ نعم ☐ لا ☐

25- هل تعتبر تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام إتجاه أصحاب المصالح :

- يعـزز من مسيرة التنمية ☐

-يضمن ترشيد الموارد للاجيال القادمة ☐

أخرى. ☐ حدد .....

26 - هل هناك محفزات وتسهيلات جلب المستثمرين لخلق الثروة؟ نعم ☐ لا ☐

اذا كانت (نعم) ما نوعها .....

27 - هل يحظى المتعاملين الاقتصاديين عامة بتسهيلات وتحفيزات بالاستثمار المحلي؟ نعم☐ لا☐

اذا كان (لا) لماذا؟ .....

المحور الرابع: تساهم المسؤولية القانونية في ضبط تسيير داخل المؤسسة

28- هل تعتبر جهة عملك برامج المسؤولية الاجتماعية نشاطات ثانوية وليست ملزمة به قانونا نعم☐ لا ☐

29 - هل تعمل المؤسسة على الالتزام بتشريعات العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

30- هل تعمل المؤسسة على حفظ كامل حقوق العامل في عقد العمل؟ نعم☐ لا☐

31 - تسعى المؤسسة إلى تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين نعم ☐ لا ☐

32- هل يتم التمييز في أثناء عملية التوظيف ؟ نعم ☐ لا ☐

33- هل يتم التمييز في العمل داخل المؤسسة على أساس الجنس. ؟ نعم ☐ لا ☐

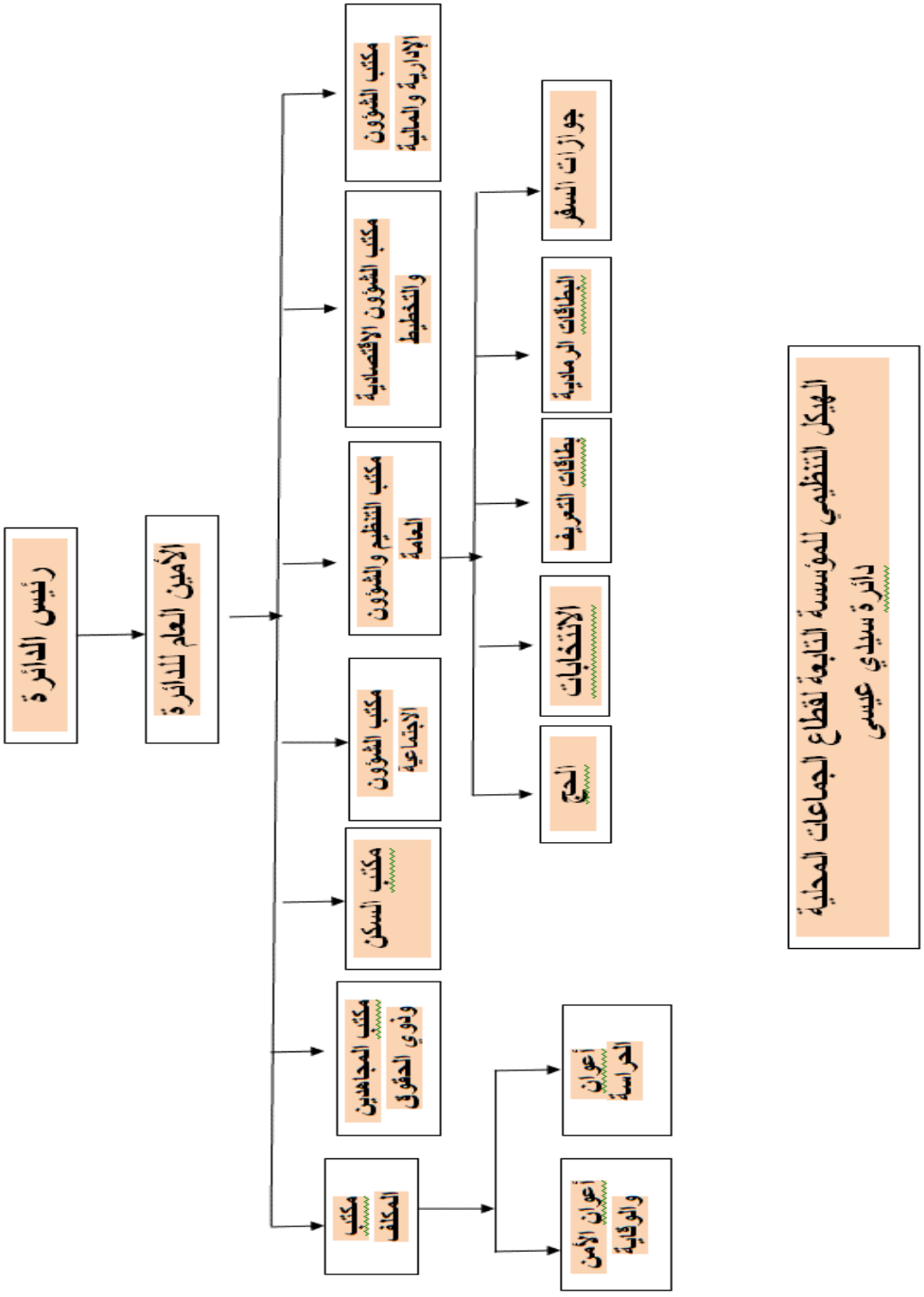
34 - هل تقوم المؤسسة بإجراء تقييم دوري حول نشاطها الإجتماعي؟ نعم ☐ لا☐

35- هل تملك المؤسسة نظاما صارما اتجاه الفساد الاداري الاختلاس،الرشوة وغيرها نعم ☐ لا☐

36 - هل تقدم المؤسسة خدمات اجتماعية معتبرةللعاملين والمجتمع ؟ نعم ☐ لا ☐

37 - هل تتخذ جهة عملك إجراءات تصحيحية عند انتهاك أي من الحقوق اتجاه أصحاب المصالح؟ نعم☐ لا☐

الملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي للمؤسسة التابعة لقطاع الجماعات المحلية: دائرة سيدي عيسى



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People'sDemocraticRepublic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Sociology

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

الرقم: 20/ 2023

المسيلة في:13/ 03 /2023

تسهيل مهمة لإجراء الدراسة الميدانية

1330
13 مارس 2023

إلى السيد: رئيس دائرة
سيدي عيسى– المسيلة -

تحية عطرة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع نظام ل.م.د LMD بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، يشرفنا أن نلتمس من سيادتكم تقديم يد المساعدة في حدود أغراض البحث العلمي للطالب(ة) المذكور(ة) أسمه (ها) أدناه.وذلك لتمكينه (ها) من جمع المعطيات والمعلومات على مستوى مصالحكم والاطلاع على المراجع والوثائق التي تخدم موضوع البحث.

الرقم	الاسم واللقب	تاريخ ومكان الازدياد	التخصص
01	دريس فوزي	1986 /12/19 بـ: سيدي عيسى– المسيلة	السنة الثانية ماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل

عنوان البحث: واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي.
دراسة ميدانية بدائرة سيدي عيسى– المسيلة
الأستاذ المشرف : أ.د / فكرون السعيد.
وفي انتظار ردكم بالقبول ، تقبلوا منا ، سيدي ، فائق الاحترام والتقدير.

رئيس القسم

جامعة المسيلة
رئيس قسم علم الاجتماع
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
أ.د/ خالد جمال

الهيئة المستقبلة:

دائرة سيدي عيسى
ع. رئيس الدائرة

University Mohame Boudiaf of M'sila
humaine and Socials Sciences Faculty
B.P : 166 Echbilia M'sila 28003 Fax 213.35.5 .96.30

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
ص ب 166 اشبيليا المسيلة 28003 – الجزائر. فاكس:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People'sDemocraticRepublic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: /2023
Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): دريس خوزي

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200434184

الصادرة بتاريخ: 2016/05/16 عن دائرة: بسكرة

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والإجتماعية قسم: علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل: 210751021042

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي
دراسة ميدانية بقطاع الجامعات المحلية بولاية بسكرة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2023/02/05

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع

واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي-دراسة ميدانية بدائرة سيدي عيسى-

إعداد الطلبة:

1- اللقب والاسم : دريس فوزي رقم التسجيل :21075101042

القسم : علم الاجتماع ..... الشعبة :علم الاجتماع ..... التخصص :علم إجتماع التنظيم والعمل

إشراف : أ.د/ سعيد فكرون ..... الرتبة :أســـــــــــتـــاذ

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2022-2023 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

موافقة وإمضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

أ.د. السعيد فكرون

رئيس فريق الاختصاص :

رئيس القسم :

جامعة المسيلة
رئيس قسم علم الاجتماع
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

أ.د/ابن خالد جمال

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات **الصفحة**

الإهداء –

الشكر والعرفان –

مقدمة أ. ب

الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

أولا:

الاشكالية.....04

ثانيا: فرضيات

الدراسة.....06

ثالثا: أهداف

الدراسة.....06

رابعا: أهمية

الدراسة.....07

خامسا: الدراسات السابقة

.....08

سادسا: تحديد مصطلحات

الدراسة.....12

الفصل الأول: المسؤولية الاجتماعية

تمهيد: 17

المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية 18

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية 18

المطلب الثاني: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.....20

المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية 24

المبحث الثاني: أهمية ومبادئ واتجاهات المسؤولية الاجتماعية 27

المطلب الأول: أهمية المسؤولية الاجتماعية 27

المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية 29

المطلب الثالث: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية 32

خلاصة الفصل.....33

الفصل الثاني: مؤسسات القطاع العمومي

تمـهيد.....35

المبحث الأول: ماهية القطاع العمومي (المؤسسة العمومية) 36

المطلب الأول: تعريف القطاع العمومي (المؤسسة العمومية) 36

المطلب الثاني: خصائص القطاع العمومي (المؤسسات العمومية) 39

المطلب الثالث: أهداف القطاع العمومي (المؤسسة العمومية)

.....40

المبحث الثاني: أنواع وعناصر ووظائف القطاع العمومي (المؤسسة العمومية) 44

المطلب الأول: أنواع القطاع العمومي 44

المطلب الثاني: عناصر القطاع العمومي (المؤسسة العمومية)

.....47

المطلب الثالث: وظائف مؤسسات القطاع العمومي 48

خلاصة الفصل.....49

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد.....51

أولا: منهجية البحث.....52

ثانيا: التعريف بميدان الدراسة.....53

1. المجال المكاني 53
2. المجال البشري.....55
3. المجال الزماني.....55

ثالثا: أدوات جمع البيانات وثباتها 56

خلاصة الفصل.....58

الفصل الرابع: عرض وتحليل وتفسير البيانات الإحصائية

أولا: عرض وتحليل وتفسير البيانات.....60
ثانيا: مناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة 63
خاتمة.....75
قائمة المصادر والمراجع.....78
الملاحق.....83
فهرس الموضوعات.....91