الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلـوم الاقتصادية

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

الموضـــــــــــــــوع

واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية المغير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسة

إعداد الطالب(ة):
بن ثامر عبد القادر

الأستاذ المشرف:
بن فرحات عبد المنعم

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	أ.د. بن الزاوي عبد الرزاق	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	أ.عقون فتيحة	أستاذ مساعد . أ	مناقشا	جامعة بسكرة
3	د. بن فرحات عبد المنعم	أستاذ محاضر . أ	مشرفا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2022/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلـــوم الاقتصادية

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

الموضـــــــــــــــــوع

واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية المغير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسة

إعداد الطالب(ة):
بن ثامر عبد القادر

الأستاذ المشرف:
بن فرحات عبد المنعم

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	أ.د. بن الزاوي عبد الرزاق	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	أ.عقون فتيحة	أستاذ مساعد . أ	مناقشا	جامعة بسكرة
3	د. بن فرحات عبد المنعم	أستاذ محاضر . أ	مشرفا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2022/2021

شكرا و عرفان

بسم الله الرحمان الرحيم

" ربي أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي

و أن اعمل صالحا ترضاه ... "

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ، ثمرة الجهد و النجاح بفضله تعالى.

الشكر للأستاذ المشرف الدكتور بن فرحات عبد المنعم على كل النصائح و التوجيهات طيلة فترة انجاز العمل

شكرا لكل من ساهم في إعداد هذا العمل المتواضع من بعيد أو من قريب .

إهداء

إلى أبي ..... طيب الله ثراه

إلى أمي ..... أطال الله عمرها

إلى الزوجة الكريمة التي ساندتني طيلة مشواري الدراسي

إلى أبنائي محسن ، جولان ، جوري ، عبد القهار

حفظهم الله و رعاهم

إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع راجيا من الله

عز وجل أن ينفع به غيرنا ، و يجعله في ميزان حسناتنا

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و ذلك بأخذ مجموعة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية المغير كعينة . حيث تم الاعتماد في الجانب النظري على المنهج الوصفي و ذلك بدراسة التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية و كذا المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.أما في الجانب النظري فتم الاعتماد على أسلوب جمع البيانات عن طريق الاستبيان ، إذ شملت الدراسة 37 مؤسسة صغيرة و متوسطة و تم جمع المعلومات المتعلقة بها في الفترة الممتدة من 01 أفريل إلى 30 افري من سنة 2022 . و تم الاعتماد على برنامج spss v 20 أين تم من خلاله معالجة المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستبيان و ذلك باستعمال عدة أدوات كالوسط الحسابي و الانحراف المعياري و اختبارات تحليل التباين الأحادي . وفي نهاية الدراسة توصلنا إلى أن هناك إدراك لمفهوم للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة و كذا ممارسة مرتفعة للمسؤولية الاجتماعية في أبعادها الأربعة (الاقتصادي، القانوني ،الأخلاقي و الخيري) إضافة إلى وجود التزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أطراف أصحاب المصلحة .كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير حجم المؤسسة و كذا للمتغيرات الشخصية لمسيري/مالكي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية – المؤسسات الصغيرة و المتوسطة – أبعاد المسؤولية الاجتماعية – أصحاب المصلحة .

Study summary

This study aims to determine the reality of the practice of social responsibility in small and medium enterprises by taking a group of small and medium enterprises in the state of el-Meghaier as a sample . Where, in the theoretical aspect, it was relied on the descriptive approach, by studying the theoretical rooting of social responsibility as well as small and medium enterprises. It will be held from April 01 to April 30, 2022. And the spss v20 program was relied upon, through which the data collected through the questionnaire were processed using several tools such as the arithmetic mean, standard deviation, and one-way analysis of variance tests.

At the end of the study, we concluded that there is an awareness of the concept of social responsibility in the small and medium enterprises under study, as well as a high practice of social responsibility in its four dimensions (economic, legal, moral and charitable), in addition to the existence of a commitment to social responsibility towards stakeholders. The study indicated that there were no statistically significant differences at the significance level of 0.05 for practicing social responsibility due to the variable size of the institution, as well as to the personal variables of managers/owners of small and medium enterprises under study.

Key words : Social responsibility - small and medium enterprises - dimensions of social responsibility - stakeholders.

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أهم معايير و عناصر لمحتوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية	10
02	أهم مؤشرات قياس أداء المسؤولية الاجتماعية	15
03	تعريف الإتحاد الأوروبي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	25
04	تعريف البنك الدولي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	26
05	تعريف هيئة المؤسسات المصغرة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	27
06	تصنيف المؤسسات في الولايات المتحدة الأمريكية	27
07	تعريف اليابان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	28
08	تعريف الجزائر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	30
09	تطور تعداد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر للفترة 2015-2019	31
10	تطور مناصب الشغل في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الفترة 2015-2019	32
11	تطور مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في القيمة المضافة للفترة 2013-2018	33
12	مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الصادرات خارج المحروقات	34
13	ترتيب معوقات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة حسب حجم المؤسسة	40
14	وصف عبارات الاستبيان	45
15	مقياس ليكارت الخماسي	46
16	معيار قياس التحليل	46
17	معامل الفاكرانباخ	47
18	معامل ثبات المحور الأول	47
19	معامل ثبات المحور الثاني	48

20	معامل ثبات المحور الثالث	48
21	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب	50
22	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	51
23	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	51
24	توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	52
25	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	53
26	توزيع أفراد العينة حسب متغير ملكية المؤسسة	54
27	توزيع أفراد العينة حسب متغير حجم المؤسسة	54
28	توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة النشاط	55
29	نتائج استبيان محور مدى إدراك المسؤولية الاجتماعية	56
30	نتائج الاستبيان الخاص بمحور أبعاد المسؤولية الاجتماعية	58
31	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين/المساهمين	61
32	نتائج المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	62
33	نتائج المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين	63
34	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	64
35	المسؤولية الاجتماعية اتجاه جماعات الضغط	65
36	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	66
37	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و الموارد الطبيعية	67
38	محور الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة	69
39	الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة	71
40	تحليل التباين الأحادي لاختبار مدى وجود فروق معنوية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيراتهم الشخصية	71
41	تحليل التباين الأحادي لاختبار مدى وجود فروق معنوية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيراتهم الشخصية	72

قائمة الأشكال

رقم الجدول	عنوان الشكل	الصفحة
01	هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية	9
02	معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	24
03	تطور تعداد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر للفترة 2015-2019	31
04	تمثيل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	50
05	تمثيل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	51
06	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	52
07	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	53
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الملكية	53
09	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير حجم المؤسسة	55
10	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نشاط المؤسسة	55

مقدمة

إن الحديث عن ممارسات المسؤولية الاجتماعية أصبح لا يقتصر فقط على المؤسسات الكبيرة و إنما يشمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أيضا لما لها من وزن كبير في اقتصاديات الدول وذلك من خلال التخلي عن مبدأ أن الهدف الرئيسي لهذه المؤسسات هو تحقيق الربح فقط وتوسيع دائرة اهتماماتها لتشمل مسؤولياتها اتجاه المجتمع التي تنشط فيه بهدف تحسين صورتها ولعب دور فعال وإيجابي في المجتمع.

وفي وقتنا الراهن أصبح موضوع المسؤولية الاجتماعية خاصة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل اهتمام العديد من الباحثين والقائمين على المؤسسات من اجل إيجاد الحلول لجميع المعوقات التي تواجه تطبيق هذا المفهوم.

وعلى غرار باقي الدول ونظرا إلى التطورات التي يشهدها العالم والتوجهات الجديدة التي عرفتها أنماط التنمية فانه أصبح من الضروري تحمل المؤسسات الجزائرية الصغيرة المتوسطة لمسؤولياتها الاجتماعية بأبعادها المختلفة خاصة بعد الاهتمام الكبير والمتزايد من طرف السلطات بهذا النوع من المؤسسات . وعليه فان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية يجب عليها مواجهة التحديات الكبيرة في هذا المجال من اجل ضمان بقائها واستمرارية تنافسيتها وتوسيع أسواقها.

1. الإشكالية

انطلاقا مما سبق فان إشكالية دراستنا تتمثل في :

ما هو واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية المغير ؟

للإجابة على الإشكال الرئيسي ، تم تجزئته إلى جملة من الأسئلة الفرعية التالية :

الأسئلة الفرعية :

السؤال الفرعي الأول : ما مدى إدارك المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ؟

السؤال الفرعي الثاني : ما هو واقع ممارسات أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة ؟

السؤال الفرعي الثالث : ما مدى التزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف أصحاب المصلحة ؟

السؤال الفرعي الرابع : هل توجد فروق ذو دلالة إحصائية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية لمسيري/مالكي هذه المؤسسات ؟

السؤال الفرعي الخامس : هل توجد فروق ذو دلالة إحصائية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة تعزى لمتغير حجم المؤسسة ؟

2. فرضيات الدراسة

أ- الفرضية الرئيسية :

توجد ممارسة للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .

ب-الفرضيات الفرعية :

الفرضية الأولى : يدرك القائمون على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

الفرضية الثانية : هناك ممارسة مرتفعة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

الفرضية الثالثة : هناك التزام مرتفع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف أصحاب المصلحة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .

الفرضية الرابعة : توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (المنصب،السن،الجنس،المستوى الدراسي ،الخبرة المهنية) في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة.

الفرضية الخامسة : توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير حجم المؤسسة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

3. الدراسات السابقة

لقد تناولت العديد من الدراسات موضوع المسؤولية الاجتماعية ،و قد تنوعت هاته الدراسات حسب موضوع الدراسة و المتغيرات التي قد تتأثر أو تأثر بممارسة هذا المفهوم في منظمات الأعمال .و فيما يلي بعض الدراسات التي اهتمت بموضوع المسؤولية الاجتماعية .

الدراسة الأولى : مقدم وهيبة، **تقييم مدى استجابة المنظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية** وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه 2014/2013 جامعة وهران حيث هدفت الدراسة إلى معرفة استجابة المؤسسات في ولايات المغرب الجزائري للمسؤولية الاجتماعية وذلك بالتطرق إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى اهتمام المنظمات بهذا المفهوم وقد خلصت الدراسات إلى :

- إن المؤسسات الجزائرية ما تزال ممارساتها بعيدة عن المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية وبالتالي فهي تركز على هدف الربح المالي أكثر من أي شيء آخر.
- بعض الممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية لا تدخل ضمن فلسفة المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة و إنما يمكن إدماجها ضمن مسميات أخرى.
- غياب برامج المسؤولية اتجاه المجتمع لدى عينة الدراسة باستثناء عدد قليل منهم في حين يحظى المساهمون والملاك بأكبر قدر من اهتمام.

- كما خلصت الدراسة أيضا إلى أن المسؤولية الاجتماعية تمارس في أعلى مستوياتها اتجاه الزبائن والمستهلكين في حين تمارس في أدنى مستوياتها اتجاه العمال والموردين والبيئة.

الدراسة الثانية : إيمان بن عزوز، **بعنوان تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية** (2015/2014) (أطروحة دكتوراه) : حيث هدفت الدراسة إلى أبراز أثر تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات على أدائها المالي. واختارت الباحث عينة عشوائية من المؤسسات الجزائرية وخلصت الدراسة إلى:

- هناك اهتمام ضعيف بالبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع ويرجع هذا الضعف إلى اعتبار هذه البرامج طوعية وليست إلزامية في حين أبرزت الدراسة اهتماما ببرامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات اتجاه البيئة والعمال.
- كما خلصت الدراسة الى ان هناك عدة عوامل تعيق تطبيق المسؤولية الاجتماعية منها ارتفاع تكاليف هذه البرامج.
- ان تبين مفهوم المسؤولية الاجتماعية مرتبط بالسياسة العامة للمؤسسة.

الدراسة الثالثة : بوديسة عمار – طبال عمار – قنوعة الطاهر ، **تحليل واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية** (2019/2018) مذكرة ماستر : حيث هدفت الدراسة معرفة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة و تناولت الدراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الوادي حيث خلصت الدراسة إلى:

- وجود أرضية جيدة للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ويوجد تباين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية على المؤسسات عينة الدراسة.
- هناك تطبيق مرتفع للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة تجاه عناصر المسؤولية الاجتماعية .

الدراسة الرابعة : خنفر انفال ، **توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نحو المسؤولية الاجتماعية** (2017/2016) مذكرة ماستر: حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نحو المسؤولية الاجتماعية وتم باختيار عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة و خلصت الدراسة الى :

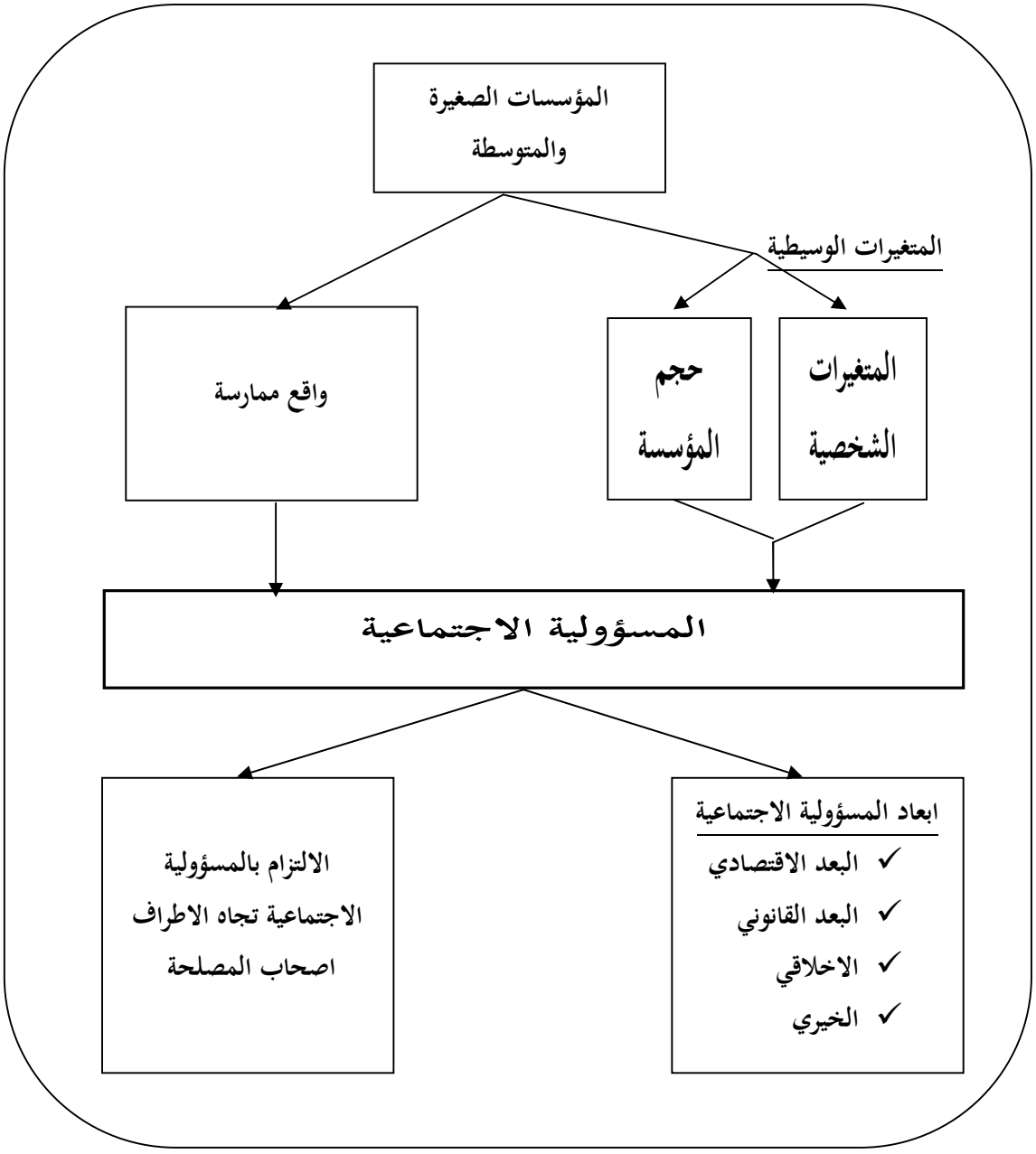
- هناك تطبيق للمسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات محل الدراسة لكنها لم يرق إلى حل المشاكل الاجتماعية والبيئية العميقة.
- تبقى المساهمات عبارة عن تبرعات خيرية في مختلف المجالات و لم يتم النظر إليها باعتبارها فلسفة أو إستراتيجية المؤسسة في مجال تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

الدراسة الخامسة : قاسمي مسعودة ، **واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** (2015-2016) مذكرة ماستر : تناولت الدراسة على التعرف تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (عينة للمؤسسات في ورقلة و تقرت) حيث خلصت الدراسة الى وجود المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات محل الدارسات بمستويات مقبولة كما يختص مفهوم المسؤولية الاجتماعية باهتمام متزايد من طرف القائمين على هذه المؤسسات .

4. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج دراستنا على وجود إدراك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية و كذا تطبيق المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة لهذا المفهوم . و سنقوم باختيار اثر كل من المتغيرات الشخصية للقائمين على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة و وكذا حجم المؤسسة باعتبارهم متغيرين مستقلين على ممارسة هذه المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية باعتباره متغير تابع. والشكل الموالي يوضح نموذج و فرضيات الدراسة :

نموذج الدراسة



5. التموضع الابسمولوجي و منهجية الدراسة

أ – التموضع الابستمولوجي

من اجل الإجابة على السؤال الرئيسي لهذه الدراسة قمنا باستخدام النموذج الوضعي ، الواقعي أو الوصفي و الذي يهدف إلى شرح مفهوم المسؤولية الاجتماعية و العوامل و المفاهيم المرتبطة بهذا المجال ، باستخدام مقاربة افتراضية (اقتراح فرضيات رئيسية وفرعية و التأكد من صحتها من عدمه) و استنتاجية (استنتاج الإجابات على التساؤل الرئيسي) .

ب – منهجية الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على توزيع بين المنهجين الوصفي .حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري بالاعتماد على المسح والبحث على ما تناولته الدراسات السابقة في ذات الموضوع من كتب ومذكرات ومقالات علمية ...الخ إضافة إلى المسح الالكتروني (معلوماتي) عن طريق شبكة الانترنت.

أما في الجانب التطبيقي باستخدام أسلوب الاستبيان من اجل جمع معلومات .عينة الدراسة التي شملت دراسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية المغير. وتم معالجة وتحليل المعلومات باستخدام برنامج spss v20 .

6. تصميم البحث

أ – الهدف من البحث : نهدف من خلال دراستنا هذه إلى :

- ✓ التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية نظريا و محاولة نقله إلى مسيري المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
- ✓ التعرف على ماهية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و إبراز مساهمتها في الاقتصاد الوطني .
- ✓ التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
- ✓ وضع تحت تصرف الباحثين و المهتمين مرجع إضافي في مجال المسؤولية الاجتماعية

ب – نوع الدراسة : تمت الدراسة وفق أسلوب اختبار صحة الفروض حيث تم اقتراح فرضيات للمشكلة الأساسية للدراسة والقيام بالدراسة النظرية و التطبيقية و استخراج النتائج المتوصل إليها للتأكد من صحة الفرضيات و الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: " **ما هو واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية المغير** " ؟

ج – مدى تدخل الطالب الباحث : كان مستوى التدخل في حده الأدنى و هذا نظرا لطبيعة الدراسة و التي لا تستدعي تدخل الطالب إلا من خلال جمع المعلومات و معالجتها و استخلاص النتائج .

د – وحدة التحليل (مجتمع الدراسة) : مجتمع الدراسة التي تم اختياره هو المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية المغير حيث تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع من اجل القيام بالجانب التطبيقي لهذه الدراسة .

هـ – المدى الزمني : تمت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 01 أفريل إلى 30 أفريل 2022 .

7. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من الفوائد التي تكتسبها منظمات الأعمال من خلال تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، وسنحاول من خلال هذه الدراسة الكشف عن مدى تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية .باعتبار أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أكثر القطاعات الحيوية في الجزائر والتي توليها الدولة اهتماما متزايدا . كما ان هذه الدراسة يمكن أن تساعد هذا النوع من المؤسسات التي تسعى لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

8. خطة مختصرة للدراسة

تمت معالجة موضوع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في دراستنا من خلال خطة تضم مقدمة وثلاثة فصول و خاتمة ، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و ذلك من خلال ثلاثة مباحث المبحث الأول تناولنا فيه ماهية المسؤولية الاجتماعية أما المبحث الثاني تناولنا فيه أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية و أهميتها أما المبحث الثالث تطرقنا فيه إلى ممارسات المسؤولية الاجتماعية . أما في الفصل الثاني تناولنا الإطار النظري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة و ذلك من خلال ثلاثة مباحث المبحث الأول عالجنا فيه ماهية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة أما المبحث الثاني تناولنا فيه واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر أما في المبحث الثالث تطرقنا إلى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة . اما في الفصل الثالث فقد شمل دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية المغير و الذي تضمن بدوره ثلاث مباحث المبحث الأول يتعلق بالطريقة الأدوات المستخدمة في الدراسة والمبحث الثاني يتعلق بالنتائج المتوصل إليها و مناقشتها ، كما قمنا في المبحث الثالث بتفسير النتائج المتوصل إليها. وأخيرا ختمنا هذا البحث بخاتمة عامة شملت النتائج المتوصل إليها و بعض الاقتراحات و الآفاق في هذا الموضوع بغية فتح باب البحث من جديد .

الفصل الأول

الإطار النظري

للمسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي من خلالها تكون المنظمة طرف فعالا و مسؤولا في البيئة التي تتواجد فيها. و قد ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية نتيجة تزايد الضغوطات على المنظمات في التزامها بمسؤولياتها اتجاه المجتمع باعتبار ان دورها لا يقتصر فقط على خدمة مصالحها الخاصة و انما يتعدى ذلك تحقيق مصالح المجتمع من خلال المساهمة في تحقيق التنمية المجتمعية . وللتعبير عن اهتمام منظمات الأعمال بالبعد الاجتماعي ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية ، التي تسعى من خلالها التوفيق بين الأهداف الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية ومن أجل البقاء والنمو. وبغرض التعرف أكثر على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى أهم المفاهيم المتعلقة بها حيث سيتم تناول ما يلي:

- ماهية المسؤولية الاجتماعية و ذلك من خلال التطرق إلى موقف المفكرين من المسؤولية الاجتماعية وكذا تطورها التاريخي و مفهومها (المبحث الأول) ،
- أبعاد المسؤولية الاجتماعية ومبادئها و كذا أهميتها (المبحث الثاني) ؛
- ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال تحديد أصحاب المصلحة المعنيين بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و مجالاتها و كذا التطرق إلى أهم معيقات تطبيق المسئولية الاجتماعية في المنظمات (المبحث الثالث).

المبحث الأول : ماهية المسؤولية الاجتماعية

أصبحت المسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة جزءا من إستراتيجية المؤسسات للتفاعل مع المجتمع والبيئة المحيطة من خلال قيامها بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية ، كما إنها أصبحت من أهم المواضيع التي لاقت اهتماما واسعا من قبل الباحثين والدارسين. و من اجل التوغل في مفهومها سنحاول من خلال هذا العنصر التعرف على الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية و مؤيديها و معارضيها بالإضافة إلى التطرق إلى مفهومها .

المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية بين المؤيد و المعارض

ان فكرة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات تشهد تباينا كبيرا. و بالتالي فان دورها و تأثيرها على المؤسسات الاقتصادية يختلف من مؤسسة الى أخرى باختلاف نظرتها للمسؤولية الاجتماعية ،فهناك من يرى أن الالتزام بتلك المبادئ من شأنه أن يمنح للمؤسسة العديد من المزايا التنافسية ، كما انه يدر عليها أرباحا خاصة في المدى الطويل، في حين يراها البعض عبارة عن تكاليف إضافية تتحملها المنظمات.

أولاً–وجهة النظر المؤيدة لتبني المسؤولية الاجتماعية للمنظمة:

يرى مؤيدو هذا الاتجاه أن المؤسسة كيان اجتماعي يؤثر ويتأثر بالمجتمع ، وأن المسؤولية الاجتماعية ما هي سوى التزام المنظمة بالعمل وفق مصالح ومتطلبات المجتمع ، وأن تراعي بشكل واسع مصالح جميع الأطراف وأن لا ينحصر دورها في تحقيق الأرباح والعوائد للمساهمين فقط، و سنستعرض من خلال ما يأتي بعض آراء هذه الفئة (شرفي، 2015، صفحة 14):

- تعتبر همزة وصل مناسبة بين المؤسسة و المجتمع ؛
- تحقيق حالة الإشباع للحاجات أي مساهمتها في تحقيق الربحية الاجتماعية لكافة شرائح المجتمع دون تمييز.
- تعتبر واجبا أخلاقيا ، لدا وجب على إدارة المؤسسات إعطاء المزيد من الاهتمام بها . و بهذا الصدد فإن شركة Dayton Handson –تقتطع 5%من دخلها الخاضع للضريبة منذ عام 1945للمشاريع الخيرية المقدمة للمجتمع؛
- ان الأرباح المحققة على المدى البعيد يمكن أن تزداد من خلال تبني المؤسسة لدورها الاجتماعي بشكل اكبر، حيث أن رضا المجتمع ومد جسور التعاون و الثقة معه يمثل مدخلا مهما ذي مردود مستقبلي كبير، و يحسن الصورة العامة للمؤسسة كما ينعكس ذلك على زيادة المبيعات كما تعمل على التقليل من إجراءات الحكومة وقوانينها المتعلقة بالتدخل في شؤون الأعمال.

ثانيا –وجهة النظر المعارضة لتبني المسؤولية الاجتماعية للمنظمة:

يمكن استعراض أهم آراء المعارضون لفكرة المسؤولية الاجتماعية فيما يلي (شرفي، 2015، صفحة 15) :

- إذا ما أخذت المؤسسات بمهام المسؤولية الاجتماعية وبشكل نتزايد، فإنها ستتحول وبوقت قصير إلى شكل لا يختلف عما هو سائد في المؤسسات الحكومية؛

– إذا انفردت المؤسسة بإنفاق مبالغ على تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية ودون المنافسين الآخرين، فان ذلك يعني تحملها تكاليف إضافية من شأنها أن تنعكس على زيادة الأسعار، وبالتالي تنعكس سلبا على موقفها و قوتها التنافسية في السوق.

بالإضافة إلى :

– ذوبان الأهداف الأساسية الاقتصادية للمؤسسة مع مرور الزمن فتصبح المؤسسات عاجزة عن الارتقاء بالإنتاجية العالية والاستثمار في البحث و تطوير تكنولوجيا الإنتاج؛

– تفتقر المؤسسات إلى المهارات الكافية التي تمكنها من النهوض بالدور الاجتماعي بشكل صحيح؛

– صعوبة المساءلة القانونية والمحاسبة على الأنشطة الاجتماعية كما أنه لا توجد جهة عليا رسمية من الجمهور يمكن أن تتابع مدى الإنجاز الاجتماعي المحقق ..

المطلب الثاني: التطور التاريخي للمسؤولية التاريخية

حسب (مخفي، طهرات، و حيرش، 2017) فان مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ليس بجديد ، فقد تطور بتطور النشاط الاقتصادي و قد أخذ الصبغة العالمية إذ أصبحت الشركات مطالبة بإدراج هذا المفهوم ضمن استراتيجياتها بهدف توجيه اهتمامها صوب قضايا المجتمع والبيئة وتحقيق التنمية المستدامة . فهناك من يرجع تاريخ المسؤولية الاجتماعية إلى القرن الثامن عشر الذي شهد تزايد النقابات العمالية المطالبة بتحسين أوضاع العمال. هذه الحركات كانت سببا في زرع أول بذرة للمسؤولية الاجتماعية في النظام الرأسمالي. وعموما يمكن القول أن تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء مرافقا لتطور مفهوم المؤسسة و ازدياد حجمها والذي مر بثلاث مراحل أساسية هي : مرحلة تعظيم الأرباح (1800–1920) ، مرحلة إدارة الوصاية (1920–1960) و مرحلة إدارة نوعية الحياة (1960 إلى يومنا هذا) و سيتم تفصيل هذه المراحل فيما يلي.

1 –**مرحلة تعظيم الأرباح (1800– 1920):**

هذه المرحلة امتدت من القرن الثامن عشر إلى نهاية العشرينيات من القرن الماضي، حيث سادت وجهت نظر النيوكلاسيك التي ترى أن الهدف الوحيد للمؤسسة الاقتصادية هو تعظيم الربح. وأن السعي وراء تحقيق المصلحة الخاصة يؤدي إلى تحقيق المنفعة العامة. إلا أنه وبموازاة ذلك خلال هذه الفترة كانت هناك بوادر لبعث المسؤولية الاجتماعية في بعض الأعمال ذات الصلة بالأخلاق الدينية (L'éthique religieuse) كما هو الحال في أعمال (Max Weber) وكذا (J.M Clark) الذي يرى في مقال نشر سنة 1916 : "إن الاقتصاد المبني على مبدأ دعه يعمل دعه يمر يمكن وصفه بأنه اقتصاد غير مسئول فهو يجرد الفرد من أية مسؤولية خارجة عن النشاط الاقتصادي ويضيف أن هناك حاجة إلى اقتصاد مسئول، متطور ضمن أخلاقيات الأعمال التجارية (Ethique des affaires). (فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال الجزائرية، 2014، صفحة 205) .

2–مرحلة إدارة الوصاية(1920–1960):

فقد برزت خلال الفترة التي أعقبت سنة 1920 م كنتيجة للانتقادات الموجهة نحو الهدف الأحادي الذي اعتمدته منظمات الأعمال، والمتمثلة بتعظيمها الأرباح، فقد ظهرت تيارات أخرى تطالب تأمين السلامة والأمان في العمل، تقليص ساعات العمل، حماية حقوق الأطراف المختلفة وذات الصلة بالمنظمة، وبالتالي هناك أهداف أخرى مضافة إلى هدف الربح الذي تسعى منظمة الأعمال لتحقيقه، وتميزت هذه الفترة ببروز اتجاه يدعو إلى توسيع مفهوم ومعنى المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطراف أخرى، ويتجاوز النظرة الضيقة والمحصورة بحدود منفعة المالكين والمستثمرين، وأن تلبية حاجات المجتمع هو معيار مهم في وجود المنظمة ونجاحها (جدي و حملاوي، 2019) .

و فيها تغيرت النظرة إلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، حيث أصبح ينظر إلى أن المسؤولية الأساسية للمؤسسة هو تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين، وأن النقود مهمة ولكن الأفراد مهمون أيضا، وأن " ما هو جيد للشركات جيد للبلد." (نجم، 2006، الصفحات 201-202)

3 – مرحلة إدارة نوعية الحياة (من أواخر الستينيات حتى الوقت الحاضر) :

يمكن حصر بدايتها في عام 1960 وما أعقبها من أحداث تجلب بشكل خاص بالتجارب المختلفة التي عاشتها الشعوب، استخدام الأحداث في العمل، المتغيرات الكبيرة في استخدام التكنولوجيا، التلوث البيئي الناجم من أسباب وأفعال مختلفة سواء كانت عرضية أو مقصودة . لكل ذلك أصبحت الضرورة لازمة في انتقال المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أخرى أكثر استيعابا للبيئة ومتغيراتها الواسعة وأصبحت التسمية لهذه المرحلة تحت عنوان(نوعية الحياة للفرد Q.Q.L) وتقديم المزيد من السلع والخدمات وبما يتناسب مع الارتقاء النوعي الحاصل في مستوى الحياة التي يعيشها الأفراد، ولكن يجب إن لا ينصرف التفكير إلى المشكلة في هذا التحول تكمن في تقديم السلع والخدمات فقط، بل هو جراء ما تحقق من نتائج مباشرة وغير مباشرة في نجاح النمو الاقتصادي وانعكاسه على جوانب متعددة في المجتمع . (شرفي، 2015، الصفحات 04-05)

بالإضافة إلى ما سبق نشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية ظهرت نتيجة تفاعل لعدة عوامل منها : (الغالبي و العامري، 2008، صفحة 48)

- تصاعد ضغوطات المجتمع وتناميها مع التوسع في أحجام المؤسسات وتعقد علاقاتها؛
- إسهام أكبر المؤسسات في تطوير نوعية الحياة و الارتقاء بها؛
- ضرورة إسهام المؤسسات في تعزيز القيم الإنسانية و الاجتماعية ؛
- أهمية رضا المجتمع وقبوله لأهداف المؤسسات ووسائل عملها ؛
- التطور في وعي الإنسان وإدراكه لذاته وللمجتمع .

المطلب الثالث :مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تعددت التعاريف التي تناولت المسؤولية الاجتماعية واختلفت ما بين الباحثين بعلم الإدارة و الهيئات الدولية. و سنحاول من خلال ها المطلب الإحاطة بأهم التعاريف الموجهة لها المفهوم .

أولا : تعريف أهم الهيئات الدولية :

1. **تعريف البنك الدولي** : المسؤولية الاجتماعية هي "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم و عائلاتهم و المجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد " (السكارنه، 2013، صفحة 162)
2. **تعريف الغرفة التجارية الدولية** : تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية. " (بن علي و مسعودي، 2017، صفحة 412)
3. **تعريف منظمة العمل الدولية**

المبادرات الطوعية و التي تقوم بها المؤسسات علاوة على ما عليها من التزامات قانونية ،و هي طريقة تستطيع أن تنظر بها أية مؤسسة في تأثيرها على جميع أصحاب المصلحة المعنيين وتعد المسؤولية المجتمعية للمؤسسات تكملة للوائح الحكومية ، أو السياسة المجتمعية ، وليست بديل عنهما (الحموري و المعايطة، 2015، صفحة 17)

4. **تعريف المنظمة الدولية للمعايير ISO 2012** :

المسؤولية الإجتماعية هي مسؤولية المنظمات عن قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة ، من خلال إلتزامها بالشفافية و السلوك الأخلاقي الذي يجب :

- ✓ أن يتسق مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع.
- ✓ أن يضع في اعتباره توقعات أصحاب المصلحة .
- ✓ أن يضع في اعتباره القوانين المتعلقة بالمجتمع،ويتفق مع المعايير العالمية للسلوك.
- ✓ أن يكون متكامل مع المنظمة نفسها. (جدي و حملاوي، 2019، الصفحات 06-07)

ثانيا : تعاريف بعض الباحثين و المفكرين للمسؤولية الاجتماعية:

تعريف Caroll(وهو من الباحثين المتخصصين في مجال المسؤولية الاجتماعية فقد أوضح أنها تشتمل على أربع جوانب "ما يتوقعه المجتمع من المؤسسات في النواحي الاقتصادية ،التشريعية الأخلاقية والتقديرية." (TALEB, 2013, p. 46)

تعريف بيتر دراكر DRUKER PETER (1977),عرف المسؤولية الاجتماعية على انها "التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه " (الغالبي و العامري، 2008، صفحة 49).

و عرفها Holmes "هي التزام على منشأة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه و ذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات و غيرها ". (عيشوش و كرزابي، 2012)

تعريفSTRIER ,(1979)حيث عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها "استجابة لتوقعات المجتمع من المنظمة والتي يفرض عليها أن تبادر للقيام بها، لتتحمل مسؤوليتها اتجاه المجتمع وبصورة تفوق مستوى خضوعها للقانون،مع مراعاة عدم الإضرار بمصالح المنظمة وتحقيق عائد مناسب على الاستثمارات." (فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، 2016، صفحة 44)

على ضوء التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للمسؤولية الاجتماعية على أنها " **هو ذلك الالتزام الأخلاقي الطوعي للمؤسسة اتجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والمستهلكين والعملاء والموردين والعاملين و البيئة ، و التي تحاول المؤسسة من خلاله تعزيز مكانتها و كذا المشاركة في جميع الأنشطة الاجتماعية المختلفة التي تهدف إلى تحقيق التنمية الاجتماعية و المساهمة في التنمية المستدامة.** "

المبحث الثاني : أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية و أهميتها

ان المسؤولية الاجتماعية لم تأتي وليدة الصدفة بل جاءت جراء عدة أسباب وعوامل أدت إلى اعتمادها من قبل المؤسسات ، و تختلف درجة تطبيقها من مؤسسة لأخرى . و للمسؤولية الاجتماعية أبعاد تحددها كما أن لها مبادئ عديدة تحكمها ، أما بالنسبة لمجالاتها فهي تمس كل ما يتعلق بالمؤسسة ومحيطها ، و سنتطرق إلى هاته العناصر من خلال المبحث الآتي .

المطلب الأول : أبعاد المسؤولية الاجتماعية

يعد نموذج كارول أكثر النماذج المسؤولية الاجتماعية شهرة وهو من الرواد بين الباحثين الإداريين والاجتماعيين الذين ركزوا على البعد الاجتماعي للمنظمات، حيث أشار هذا النموذج إلى وجود أربعة أبعاد أساسية للمسؤولية الاجتماعية سنوجزها فيما يلي (هبول، كروش، و بن وريدة، 2020، صفحة 218):

البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية :

تتضمن المسؤولية الاقتصادية تحقيق الأرباح للملاك والإداريين والعاملين والمساهمين كما أن DRUCKERعبر عن ذلك بقوله" إن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تتمثل أولا في تحقيق الأرباح الاقتصادية التي تمكنها من تغطية التكاليف المستقبلية فإن لم تتمكن المنظمة من تحقيق هذه الأرباح فإنها لن تتمكن من تلبية أية مسؤولية إجتماعية أخرى إضافة إلى تحقيق الربح لباقي الأطراف التي تتأثر بقرارات المنظمة كتقديم منتجات للمستهلكين بأسعار مناسبة و وظائف بأجور عادلة للعاملين وكل ذلك يجب أن يتم في إطار الأنظمة واللوائح النافذة . (ناصر و الخضر، 2014، الصفحات 23-24)

البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية :

يقصد بالمسؤولية القانونية للمؤسسة التزام المؤسسة بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تسنها الدولة أو المجتمع ، والتي تعتبر بمثابة تشجيع والتزام لهاته المؤسسات بأن تنتهج سلوك مسؤول ومقبول في أنشطتها ومخرجاتها المقدمة للمجتمع وأن لا ينتج عنها أضرار.ومما لا شك فيه بأنه لا ينعكس فقط بحدود علاقة المؤسسة بالمستهلك و المجتمع، بل يعمل على حماية المؤسسات بعضها من البعض الآخر من جراء أساليب المنافسة غير العادلة التي قد تحصل . كما يقصد بالمسؤولية القانونية أيضا احترام المنظمة للوائح والتعليمات المنظمة للعمل بها والتي وضعتها لنفسها واحترام قوانين العمل في المجتمع واحترام قوانين المجتمع الأخرى بصفة عامة، وعدم اقتراف أي جرائم في حق العاملين أو العملاء أو المجتمع، كما يجب أيضا على المنظمة احترام المواثيق والمعاهدات الوطنية والإقليمية والدولية مثل الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والعهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية....إلخ (يطو، 2018، صفحة 18)

البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية :

يعرف (CORDYU WILEY ,1995) " المسؤولية الأخلاقية بأنها مجموعة المبادئ والقيم الأخلاقية التي تحدد قرارات المنظمة وسلوكها " . كما يعرف (MARIE MIRA ,2007) المنظمة الأخلاقية بأنها : " المنظمة التي تناضل من اجل إتباع المبادئ الأخلاقية الهادفة إلى النجاح ضمن المعايير الأخلاقية والقيم المثلى، ونتيجة لذلك فإن المديرين

الأخلاقيين يحاولون تحقيق أهداف المنظمة المرتبطة بالربح وإتباع السلوك القانوني والأخلاقي في آن واحد حيث يكون شعار هذا النوع من الإدارة " هل ما تقوم به المنظمة عادل بالنسبة لها ولجميع الأطراف المتعاملين معها ؟ (يطو، 2018، صفحة 19)

يمكن تعريف المسؤولية الأخلاقية لمنظمات الأعمال على انها مجموعة الأسس و القواعد و و الضوابط التي تتشكل من مصادر محددة و تصبح إطارا مرجعيا من المعايير ، تحكم منهج تفكير و تصرف و سلوك الأفراد في المنظمة (قياديين و مدراء و تنفيذيين) للتمييز بين ما هو مقبول و ما هو غير مقبول و ما هو صحيح و ما هو غير صحيح و ما هو مشروع و ما هو غير مشروع بما يترتب عيه السلوك الوظيفي و الإداري و القيادي و المؤسسي المنضبط أخلاقيا و قيميا من وجهة نظر المنظمة و المجتمع . (فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، 2016، صفحة 132)

البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية :

ترتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام ، وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء ، وملبس ونقل. ولقد وظف " كارول " هاته الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط بينها و استناد كل بعد على بعد آخر بحالة واقعية ، حيث لا يمكن أن نتوقع من المؤسسات مبادرات خيرية إذا لم تكن هذه المنظمات قد قطعت شوطا في إطار تحملها لمسؤولياتها الاقتصادية و القانونية و الأخلاقية اتجاه المجتمعات التي تعمل فيه . (بوسلمي، 2013، صفحة 80)

الشكل 01 : هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية

المصدر : (الغالبي و العامري، 2008، صفحة 83)

ومن خلال ماسبق نجد ان الأبعاد المذكورة مترابطة و متكاملة بحيث لا يجب على المؤسسة أن تركز على بعد و تهمل البعد الآخر مثل أن تركز المؤسسة على مسؤولياتها الاجتماعية دون أن تقوم بتلبية مسؤولياتها الاقتصادية و القانونية و الأخلاقية. و يوضح الجدول التالي خلاصة للممارسات الأكثر شيوعا في دول العالم و التي يمكن اعتبارها معايير و عناصر اساسية لمحتوى ابعاد المسؤولية الاجتماعية (لغويل و زمالي، 2016، صفحة 305) .

جدول رقم 01: أهم معايير و عناصر لمحتوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية

البعد	العناصر الأساسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	**المنافسة العادلة**	– منع الاحتكار و عدم الإضرار بالمستهلكين – احترام قواعد المنافسة و عدم إلحاق الأذى بالمنافسين
	التكنولوجيا	– استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي و الخدمات التي يمكن أن يوفرها. – استخداما لتكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع و البيئة
القانوني	**قوانين حماية المستهلك**	– عدم الإنجاز بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها. – حماية الأطفال صحيا و ثقافيا. – حماية المستهلك من المواد المزيفة و المزورة.
	حماية البيئة	– منع تلوث المياه و الهواء والتربة. – التخلص من المنتجات بعد استهلاكها. – منع الاستخدام التعسفي للموارد. – صيانة الموارد وتنميتها
	السلامة و العدالة	–منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين. –ظروف العمل و منع عمل الأحداث و صغار السن. –إصابات العمل. –التقاعد و خطط الضمان الاجتماعي. –عمل المرأة و ظروفها الخاصة. –المهاجرين و تشغيل غير القانونيين. –عمل المعوقين.
الأخلاقي	**المعايير الأخلاقية**	– مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك. – مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف – مراعاة حقوق الإنسان
	الاعراف و القيم الاجتماعية	– احترام العادات والتقاليد – مكافحة المخدرات و الممارسات اللاأخلاقية
الاجتماعي	**نوعية الحياة**	نوع التغذية. –الملابس. –الخدمات. –النقل العام. –الذوق العام.

المصدر : (لغويل و زمالي، 2016، صفحة 305)

المطلب الثاني : مبادئ المسؤولية الاجتماعية .

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية إلى المبادئ التالي (شريفي و حاجي، 2012، الصفحات 03-04) :

1 – **مبدأ الإذعان القانوني**: أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السرية المحلية والدولية، المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة والإلمام بها .

2- **مبدأ احترام الأعراف الدولية**: أن تحترم المؤسسات الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياستها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

3- **مبدأ احترام المصالح الأطراف المعنية**: أن تقر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعا في أنشطة ومنتجات المؤسسة وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.

4- **مبدأ القابلية للمسائلة**: أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم الجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية والى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر، وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة.

5- **مبدأ الشفافية**: أن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياساتها و قراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة و المجتمع وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين، والمحتمل تأثرهم وبشكل جوهري من قبل المؤسسة.

6- **مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان**: أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شانها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

اما بالنسبة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية حسب منظمة الأمم المتحدة فهي كما يلي(بن مسعود و كنوش، 2012، صفحة 04):

- الالتزام بتنفيذ إصدارات شهادات الجودة المختلفة مثل الإيزو14000 ؛
- الالتزام بتنفيذ مدونات قواعد السلوك ؛
- الالتزام باتخاذ قرارات تأخذ بالاعتبار المسؤولية الاجتماعية ؛
- تصميم أنشطة المؤسسات بما يتفق مع الحالة الاقتصادية والوضع الثقافي للمجتمع ؛
- القيام بالمبادرات الخيرية التطوعية ؛
- تنفيذ الاستراتيجيات التي تحقق الربح للمجتمع والمؤسسة معاً.

المطلب الثالث : أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات .

للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة و المجتمع والدولة على حد السواء نذكر أهمها فيما يلي :

اولا : بالنسبة للمنظمة

ترسيخ صورة المنظمة في المجتمع وترسيخ المظهر الايجابي خصوصا لدى الزبائن والعاملين و أفراد المجتمع بصفة عامة إذا ما اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية مبادرات طوعية للمنظمة اتجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة، ومن شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون الارتباط بين المنظمة و مختلف الأطراف ذات المصلحة (بن مسعود و كنوش، 2012، صفحة 06)

أما فوائد المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمة هي تحسين وتنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية و تعزيز ولاء الموظفين ورفع روحهم المعنوية ، تحسين سلامة وصحة العاملين ، والتأثير الايجابي على قدرة المؤسسة في توظيف و تحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم وتحقيق الوفرات المرتبطة بزيادة الإنتاجية وكفاءة الموارد . (قاسمي، 2016، صفحة 04)

ثانيا : بالنسبة للمجتمع

تكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمجتمع فيما يلي (يطو، 2018، صفحة 12) :

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة و سيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية؛
- الإرتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، وهذا يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية؛
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع وذلك نتيجة إسهام المنظمات وتقديمها الدعم المادي والمعنوي كالمساعدة في حل مشاكل البطالة والفقر وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية وزيادة المداخيل والتعويضات للعاملين، والتي تحسن من معيشة البشر؛
- إزدياد الوعي بأهمية الإندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح .

ثالثا : بالنسبة للدولة

لقد وضح طاهر محسن منصور الغالبي وآخرون أهمية دور المسؤولية الاجتماعية للدولة التي يتبنى أفرادها ومنظماتها إلى جانب هيئاتها الرسمية هذا التوجه، كالتالي (باشا، 2017، صفحة 147) :

- تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الافراد و المجموعات والمنظمات وهذا سيساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية؛
- إن الدولة هي أحد المستفيدين الرئيسيين من إدراك منظمات الأعمال لدورها الاجتماعي حيث أن هذا سيؤدي إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية، التعليمية، الثقافية، والاجتماعية الأخرى؛

- أن عوائد الدول ستكون أفضل بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة فيتحمل التكاليف الاجتماعية المختلفة ورفد الدولة بمستحقاتها من الضرائب والرسوم والمساهمة في القضاء على البطالة والتطور التكنولوجي وغيرها من المجالات التي تجد الدولة نفسها غير قادرة عن تحمل منظمات الأعمال الخاصة دورها في هذا الإطار بعيدا على القيام بأعبائها جميعا ؛

بالإضافة ايضا إلى:

- تخفيض الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

المبحث الثالث : ممارسات المسؤولية الاجتماعية

سنحاول من خلال هذا المبحث إلقاء الضوء على أطراف المصلحة المعنيين بالمسؤولية الاجتماعية مجالات نشاطها و كذا المعوقات التي تحول دون التطبيق السليم للمسؤولية الاجتماعية .

المطلب الأول : أطراف أصحاب المصلحة المعنية بالمسؤولية الاجتماعية و مؤشرات قياسها .

أولا : أصحاب المصلحة المعنيين بالمسؤولية الاجتماعية .

ترى (صدوقي، 2019، صفحة 122) انه بتطور مفهوم المؤسسة و التي كانت تولي اهتمامها بالجوانب الفنية ومن ثم تحول اهتمامها إلى تبنيها المسؤولية الاجتماعية من أجل تحسين أدائها ، يعود الفضل في توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية لنظرية أصحاب المصالح Theory Stakeholder ،التي أكدت على أن المؤسسة ليست وحدة اقتصادية فحسب وإنما هي وحدة اقتصادية اجتماعية تؤثر وتتأثر بأطراف متعددة .و تظهر أهمية هذه النظرية في السعي نحو الأخذ بالاعتبار مصالح الأطراف بما يحقق التوازن في المسؤولية الملقاة على عاتق المؤسسات .

وقد حاول باحثون كثيرون تقديم قائمة مفصلة بهؤلاء الأصحاب كما حاول آخرون القيام بتصنيف هؤلاء الأطراف حسب درجة تأثيرهم في المنظمة.

و فيما يلي أهم أصحاب المصلحة المعنيين بالمسؤولية الاجتماعية (رملي و زحوط، 20-21 نوفمبر 2012، صفحة 327):

1 – المساهمون: يملك المساهمون حقوق ملكية جزء من أصول المؤسسة و هذا ما يخول لهم الحق في الاستفادة من جزء من أرباحها على اختلاف أصنافهم .

2 – الزبائن أو العملاء : تعتبر و هي شريحة مهمة من اصحاب المصالح بالنسبة للمؤسسة. فوجود المؤسسة وبقاؤها يعتمد اعتمادا كبيرا على هذه الفئة نظرا لان إنتاج السلع أو الخدمات وتسويقها مرتبط بوجود طلب عليها من قبل هذه الفئة .

3 – الموردون والموزعون: حيث يتوقّف نشاط أي مؤسسة على بناء علاقة وثيقة قائمة على الثقة المتبادلة مع الموردين . كما تحتاج المؤسسة لجماعة أخرى من أصحاب المصلحة الحاسمين وهي الموزعين؛ حيث يعمل هؤلاء عمل الموردين لكن في جهة المخرجات .

4 – العمال: تشمل هذه الفئة جميع العاملين أو الأجراء من إداريين وفنيين وفئات أخرى . فهم عنصر مهم لتوفير ظروف عمل ملائمة كمحيط العمل، التكوين والتدريب وكذلك نظام للحوافز . كما تضم هذه الفئة كل المسيرين والمدراء. لما لهم من دور في تجسيد إجراءات المنظمة و مسؤولياتها.

5 – المجتمع المحلي: و هم كل من يقطن أو يعيش حول محيط وحدات الإنتاج ويتأثرون سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة من النشاط الذي تمارسه المؤسسة .

6 – المنافسون : هم جميع المؤسسات التي تنشط في قطاع نشاط المؤسسة. وباعتبارها إحدى القوى الخمس للتنافسية في نموذج بورتر، فإن المنافسين للمؤسسة يتأثّرون بنشاطها ويؤثّرون عليها

7 – الحكومات: يظهر تأثيرها على المؤسسات من خلال السياسات التنظيمية والقوانين والتشريعات الاستثمارية .

8 – الدائنون: هم حاملو السندات التي أصدرتها المؤسسة وتمّ الاكتتاب فيها من طرفهم أو شراؤها من السوق المالي. يعتبرون مصدر تمويل للمؤسسة غير أنهم يختلفون عن المساهمين سواء من حيث تحمل المخاطر أو من حيث العائد المتحصل عليه .

9 – البيئة والطبيعة : فالمؤسسة مسؤولة عن الآثار البيئية التي تتركها ممارساتها المختلفة على صحة الإنسان سواء على التربة او الماء او الهواء .

10 – المنظّمات غير الحكومية: سواء كانت منظّمات مستقلّة أو ممثلة لفئة من أصحاب المصالح الآخرين فإنّ نشاطها له تأثير كبير على سير المؤسسة وأهدافها .

11 – الجمهور ووسائل الإعلام: تلعب وسائل الإعلام دورا كبيرا في الضغط على المؤسسات لما لها من دور في الإفصاح الشفاف للمعلومات حول نشاط المؤسسة.

ثانيا : مؤشرات قياس المسؤولية الاجتماعية لأصحاب المصالح المعنية .

تتطلب عملية تقييم الأداء توفر مجموعة من المعايير و المؤشرات تسمح بقياس أداء المسؤولية الاجتماعية لفئة معينة من أصحاب المصالح . وقد حاول العديد من الباحثين إعطاء مجموعة من المؤشرات يمكنها تغطية جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية .

و فيما يلي أهم المعايير و المؤشرات المعتمدة حسب (مقدم، 2014، الصفحات 164-165-166).

جدول رقم 02 : أهم مؤشرات قياس أداء المسؤولية الاجتماعية

فئة أصحاب المصالح	المؤشرات
المالكون	– تحقيق اكبر الأرباح – تعظيم قيمة السهم – زيادة قيمة المنظمة – رسم صورة محترمة للمنظمة في المجتمع – سلامة الموقف القانوني و الأخلاقي
العاملون	– أجور و مرتبات مجزية – فرص ترقية متاحة و جيدة – تدريب و تطوير مستمر – ظروف عمل صحية مناسبة – عدالة وظيفية – مشاركات في القرار

الزبائن	– منتجات بأسعار مناسبة و نوعية جيدة – إعلان صادق و أمين – منتجات أمينة عند الاستعمال – يسر في الحصول على المنتج او الخدمة – الالتزام بمعالجة الأضرار اذا ما حدثت – إعادة تدوير بعض الأرباح لصالح فئات من الزبائن – التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق
البيئة	– ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة – تقليل المخاطر البيئية – وجود مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة . – إشراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة – مكافآت و حوافز للعاملين المتميزين في الأنشطة البيئية – جهود لتقليل استهلاك الطاقة و سياسات واضحة بشان استخدام المواد – ترشيد استخدام المياه – معالجة المخلفات – حماية التنوع البيئي
المجتمع المحلي	– دعم البنى التحتية – احترام العادات و التقاليد و عدم خرق القواعد العامة و السلوك – محاربة الفساد الإداري و الرشوة – دعم مؤسسات المجتمع المدني – دعم الأنشطة الاجتماعية و دعم المراكز العلمية و مؤسسات التعليم .
الحكومة	– الالتزام بالتشريعات و القوانين الصادرة من الحكومة – تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم بصدق – تعزيز سمعة الدولة و الحكومة في التعامل الخارجي – احترام مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف – تعزيز جهود الدولة الصحية و خصوصا فيما يتعلق بالأمراض المتوطنة
الموردون	– استمرار التعامل العادل ، أسعار عادلة و مقبولة للمواد المجهزة . – تطوير استخدام المواد المجهزة – تسديد الالتزامات و الصدق بالتعامل – تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل
المنافسون	– منافسة عادلة و نزيهة و عدم الإضرار بمصالح الآخرين – عدم سحب العاملين من الآخرين بطرق غير نزيهة

الأقليات و ذوي الاحتياجات الخاصة	– عدم التعصب و نشر روح التسامح نحو الأقليات – المساواة في التوظيف و العدالة في الوصول الى المناصب العليا – تجهيزات للمعوقين و دعم الجمعيات التي تساعد المعوقين على الاندماج في المجتمع – احترام حقوق و خصوصية المرأة – فرص الترقية العادلة – تشجيع التفكير العلمي عند الشباب و نشر ثقافة التسامح – الاهتمام بكبار السن و المتقاعدين و الحفاظ على الطفولة و احترام حقوق الأطفال
جماعات الضغط الأخرى	– التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك و النقابات – التعامل الصادق مع الصحافة و وسائل الإعلام – الصدق و الشفافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة .

المصدر: (مقدم، 2014، الصفحات 164-165-166)

المطلب الثاني : مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

تغطي المسؤولية الاجتماعية عدة مجالات حصرها ESTEO في (فلاق و بنافلة، المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية " جيزي موبيليس، نجمة "، 15-16 فيفري 2012، الصفحات 6-7-8) :

1 . مجالات المساهمات العامة :

حسب (بدوي، 2000، صفحة 81) ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية، الثقافية والخيرية والمساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية وبرامج الحد من الأوبئة ولأمراض والعمل على حل المشاكل الإنسانية والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف إلى تخفيف معدل الجرائم والمساعدة في تنفيذ برامج الإسكان، وفيما يلي أنشطة خاصة بمجال المساهمات العامة:

- **البذل في سبيل الإنساني**: تدعيم المؤسسات العلمية، تدعيم الهيئات الخاصة بالرعاية الصحية، تدعيم الهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية ؛
- **المواصلات والنقل** ؛ توفير وسائل النقل للعاملين.
- **الاسكان** : المساهمة في تنفيذ برامج الإسكان و إنشاء مساكن للعاملين.
- **الخدمات الصحية** ؛ تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة و الأمراض، توفير وسائل وإمكانيات وخدمات العناية والرعاية بالصحة.
- **رعاية مجموعة معينة من الأفراد** ؛المساهمة في رعاية المعوقين او ذوي العاهات، المساهمة في رعاية الطفولة والمسنين.

2 – **مجال الموارد البشرية:**

حسب (غولة، 2015، صفحة 08) تحتل الموارد البشرية في المنظمات الأعمال الحديثة مكانة رفيعة وتلعب دورا فعالا في عصر أصبح فيه التغير أمرا حتميا ومستمرا، لقد أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات لا يمكن تقليدها، لهذا يفترض بإدارة المنظمة ان تغيرها حل اهتمامها وتتحمل مسؤوليتها الاجتماعية ولأخلاقية تجاه هذا المردود. وذلك من خلال وسائل عديدة تغطي مجموع الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة للإدارة الموارد البشرية، وهي في مجملها تؤثر بالإيجاب او السلب على أداء وسلوك الموارد البشرية، ويمكن تلخيص هذه الأساليب في النقاط التالية :

- **سياسات التوظيف** ؛ توفير قرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع، قبول توظيف الطلاب اثناء العطلة الصيفية، قبول توظيف الأفراد المعوقين .
- **تحقيق الرضا الوظيفي** ؛منح المعاملين أجور ومرتبات تحقيق لهم مستوى معيشي مناسب،إتباع سياسة للترقي تعترف بقدرات كل العاملين وتحقيق فرص متساوية للترقي ,, إعداد برامج تدرب لزيادة مهارة العاملين , المحافظة على الاستقرار للعمالة بالصيانة المستمرة للمعدات وجدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة , تهيئة ظروف للعمل تتصف بالأمن.

3 –**مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية:**

ان هذا المجال يعتبر من أهم المجالات التي تختص بها المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بسبب توسع استغلال الموارد الطبيعية والتقدم التقني وما نتج عنها من زيادة المخالفات الصناعية وتوسع استخدام الأسمدة الكيمائية والمبيدات الزراعية مما أدى إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات. فضلا عن تأثير هذا المجال على نوعية الحياة و ما تتحمله ميزانية الدولة من نفقات اذ تخصص المجالس الشعبية البلدية ما نسبته 20 % من ميزانيتها للتخلص من المخلفات الصلبة خاصة في الدول الصناعية (يحياوي و مهدي، 2019، صفحة 132)

ويتضمن هذا المجال الأنشطة التي تؤدي إلى التخفيف أو منع التدهور البيئي وذلك من خلال (غولة، 2015، صفحة 09) :

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

المساهمات البيئية: تجنب مسببات التلوث الأرض والهواء والمياه و إحداث الضوضاء، تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي الى تقليل المخالفات، التخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

4– مجال مساهمات المنتوج او الخدمة:

ترى (غولة، 2015، صفحة 09) ان تتضمن هذه الأنشطة القيام البحوث التسويقية بتحديد الاحتياجات التي تتلائم المقدرة الاستهلاكية للعملاء و إعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة وبطريقة استخدامها، وبحدود المخاطر ومدة الصلاحية للاستخدام. وعلى ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهم الأنشطة خاصة بمجال المنتوج أو الخدمة كما يلي:

–**تحديد وتصميم المنتوجات:** القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين، تعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى التقليل من احتمالات التعرض لأي إصابة عن الاستخدام.

-**تحقيق رضا المستهلكين**: وضع بيانات على عبوة المنتج لتعرف بحدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ الصلاحية، القيام برامج إعلامية تعرف المستهلكين بخصائص المنتوج وطرق ومجالات استخدامه، توفير مراكز خدمة وصيانة إصلاح المنتوج

المطلب الثالث : معيقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

تواجه المؤسسات اليوم العديد من الصعوبات و المعيقات عند تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية و نذكر منها (جماعي و بن عبد العزيز، 14-15 فيفري 2012، الصفحات 09-10) :

المعيقات الإدارية : منها

- عدم احتواء بعض الشركات على إدارة العلاقات العامة .
- نقص الخبرة لدى الذين يشغلون إدارات و أقسام الشركات فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية و الأخلاقية .
- ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية ، الذي هو في الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا اتجاه المجتمع و البيئة المحيطة .
- إهمال الإدارات العليا في عملية اشتراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية .
- عدم وجود اتصال فعال من قبل الإدارات مع الجمهور.

المعيقات القانونية: وتتلخص في :

- الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين و الأنظمة .
- عدم وجود صيانة سياسية اجتماعية أخلاقية ، التي هي وظيفة من وظائف التخطيط الاستراتيجي .
- عدم وضع دستور اجتماعي أخالقي في منظمات الأعمال،كالذي يتم تطبيقه في كبرى الشركات في العالم؛
- عدم احترام التشريعات والقوانين والأنظمة في سبيل تحقيق المكاسب المادية و عندما يقدمون على مخالفة يضعون في حسابهم إحدى الاحتمالات التالية: قد لا يكتشف أمر المخالف- قد لا يتم إدانة المخالف .

أما إذا اكتشف أمره أو أدين فقد تغطي المكاسب المالية التي يحصل عليها ما يتحمله من خسائر؛ لان المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخالقي من قبل المديرين على الأغلب لم تفرضها القوانين و الأنظمة بل تحتمه ضرورات المنفعة المجتمعية العامة أدت إلى ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية عند المدراء .

المعيقات المالية : نذكر منها

- هدف بعض الشركات هو تعظيم الأرباح فقط؛
- الاعتقاد بأن ايلاء الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباح الشركة و إضعافها في المنافسة الدولية ؛
- نقص الموارد المالية التي تحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية .
- صعوبة الجمع بين العمل المربح وعمل الشركة المتجاوبة اجتماعيا.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تطرقنا الى الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية ، حيث من خلاله تناولنا تعريف المسؤولية الاجتماعية و أهم المفاهيم و المرتبطة بها ، كما عرجنا على أهم الأطراف المستفيدة من منها و أهم المجالات التي يمكن ان تترجم فيها أنشطة المسؤولية الاجتماعية و المعيقات التي تحول دون التطبيق الجيد لها .

فالمسؤولية الاجتماعية هي التزام طوعي و أخلاقي من طرف المؤسسة اتجاه المجتمع التي تنشط فيه حيث يترتب عن هذا الالتزام مجموعة من الواجبات الطوعية و الاختيارية التي يتعين على المؤسسة أن تؤديها اتجاه مختلف الأطراف المعنية ، و رغم الاتجاه الذي يقوض مفهومها و الذي يعتبرها أعباء إضافية تتحملها المؤسسة و تقلص من أرباح المساهمين ، إلا أن مزاياها قد تظهر على المدى الطويل .

فالمسؤولية الاجتماعية مصطلح ظهر من اجل إيجاد التوازن بين المصالح الاقتصادية للمؤسسة و واجباتها اتجاه المجتمع و البيئة ، إلا تطبيقها يواجه العديد من المعيقات و العراقيل سواء القانونية منها أو المالية أو الإدارية التي وجب على المؤسسة تجاوزها من اجل الاستفادة منها .

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي

للمؤسسات الصغيرة

والمتوسطة

تمهيد .

تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أحد أهم العناصر الإستراتجية في عملية التنمية والتطور الاقتصادي ، و قد أظهرت الدراسات التي أجريت حول تطور الاقتصاد العالمي خلال السنوات الأخيرة الدور الرائد الذي تؤديه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في خلق الثروة و إيجاد مناصب شغل ، وهو الشيء الذي أدى إلى زيادة الاهتمام بها في معظم الدول المتقدمة و النامية .

ولقد استطاعت المؤسسات الصغيرة و المتوسطة أن تبرهن على قوة الدور الذي تلعبه وذلك من خلال الخصائص التي تتميز بها عن باقي المؤسسات والتي تجعلها قابلة للتأقلم مع جميع الاقتصاديات مهما اختلفت درجة النمو والإمكانيات المتوفرة لديهم. إلا أنها تعاني العديد من المشاكل و المعوقات تعيق نموها و تطورها

و سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى :

- ماهية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة من خلال أهم المعايير المعتمدة في تحديد تعريفها و كذا أهم خصائصها التي تتميز بها و أهميتها (المبحث الأول) ،

- كما سوف نرى واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر من خلال المبحث الثاني ،

- المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و أهم المشاكل التي تحول دون تطبيقها (المبحث الثالث) .

المبحث الأول : مفهوم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

بالرغم من انتشار مصطلح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مختلف دول العالم إلا أنها لم تتفق على تحديد تعريف موحد لها ، و يرجع هذا الاختلاف للمعايير المعتمدة في تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة حسب كل دولة . لذا سنحاول ضمن هذا المبحث التطرق إلي أسباب هذا الاختلاف و معايير تحديدها ثم نقدم بعض التعاريف لها و ذكر مميزات هذا النوع من المؤسسات و خصائصها التي تميزها عن المؤسسات الكبيرة الحجم.

المطلب الأول : المعايير المستخدمة في تحديد مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

على الرغم من عدم وجود مفهوم دولي موحد و متفق عليه في تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، إلا أنه يوجد اتفاق على المعايير الأساسية التي يمكن على أساسها وضع تعريف لهذه المؤسسات. وفي هذا السياق ذكر (رقراق، 2010، صفحة 07) انه يمكن التمييز بين صنفين من المعايير المستخدمة في تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هما معايير كمية و معايير نوعية :

1- **المعايير الكمية:** يرى (يخلف، 2004، الصفحات 04-06) هناك العديد من المعايير التي استند إليها الباحثون في هذا الصدد و هي .

1-1 **– معيار عدد العاملين :**

ويعتبر معيار عدد العمال أكثر المعايير شيوعا، وقد أخذت به معظم الدول للتفرقة بين المؤسسات الصغيرة والكبيرة نظرا لبساطته ، سهولة المقارنة ، والثبات النسبي وتوافر البيانات. ويختلف مدلول هذا المعيار من دولة لأخرى طبقا لظروف المجتمع ودرجة تطوره ونمط الحياة ومستويات الأسعار والسياسة الاقتصادية السائدة. (كنوش، 17 و 18 افريل 2006، صفحة 103)

1-2– معيار رأس المال المستثمر (أو حجم الاستثمار) :

يعد حجم الاستثمار معيارا أساسيا في العديد من الدول للتمييز بين المؤسسات الصغيرة، المتوسطة والكبيرة. يختلف هذا المعيار من بلد لآخر حيث يتراوح في الدول النامية ما بين 150 ألف إلى 300 ألف دولار أمريكي، ويزداد في الدول الصناعية المتقدمة ليتراوح بين 600 ألف و1.5 مليون دولار أمريكي. (قرزولي، 2018، صفحة 49)

1-3– المعيار الثنائي او المزدوج (رأس المال و العمالة) :

انطلاقا من النقائص المسجلة في المعيارين السابقين (حجم العمالة ورأس المال المستثمر)، برزت الحاجة إلى معيار أخر أحسن وأفضل، هو المعيار الثنائي أو معيار العمالة ورأس المال أو معامل رأس المال، الذي يعرف على أنه حجم رأس المال المستخدم للوحدة الواحدة من العمل، ويحسب بقسمة رأس المال الثابت على عدد العمال. والناتج يعني كمية الإضافة إلى رأس المال (الاستثمار) المطلوبة لتوظيف عامل واحد في المؤسسة (جواد، 2007، صفحة 32)

1-4- معيار قيمة المبيعات : يمكن اعتبار قيمة المبيعات السنوية إحدى المعايير التي تميز المؤسسات من حيث حجم النشاط

2- **المعايير النوعية** : أمام الجوانب السلبية المعايير الكمية السالفة الذكر قرر بعض الباحثون إدراج معايير أخرى من شأنها المساهمة في إبراز الخصائص المميزة لكل نوع من المؤسسات الاقتصادية. (ليلة و موسى، 2015، صفحة 07)

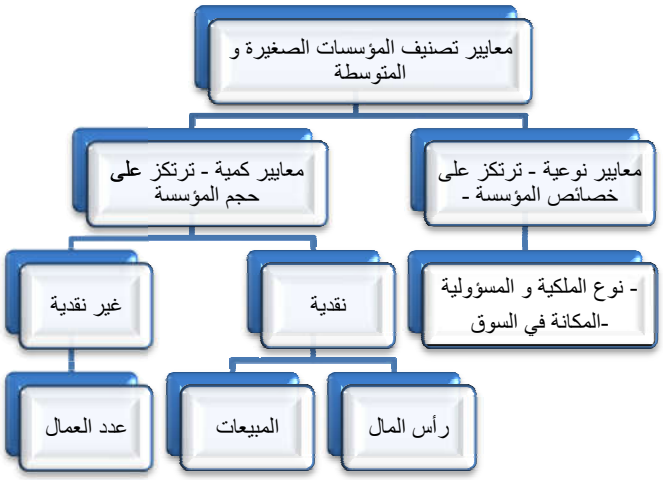
- **الاستقلالية** :أي أن تكون المؤسسة مستقلة من أي تكتل اقتصادي ، كما يجب أن تكون الاستقلالية في الإدارة و العمل دون تدخل هيئات أخري في عمل المؤسسة.

- **الملكية** : تتميز المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالملكية الفردية ، ولا تكون تابعة لأي فرع من فروع الشركات الكبرى.

- **معيار حصتها في السوق** : تكون حصة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في السوق محدودة نظرا لصغر حجم المؤسسة و صغر حجم إنتاجها و هي محلية النشاط.

- **المعيار القانوني** :يتوقف الشكل القانوني للمؤسسة في طبيعة و حجم رأس المال المستثمر فيه وطريقة تمويلها ، فشركات الأموال غالبا ما يكون رأسمالها كبيرا مقارنة مع شركات الأفراد و في هذا الإطار تشمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مؤسسات الأفراد، المؤسسات العائلية، الشركات والمهن.

شكل 2 : معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة



المصدر : (قنيدرة، 2010، صفحة 55)

المطلب الثاني : تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

على الرغم من ان تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تحكمه مجموعة من المعايير كما رأينا سابق إلا انه يوجد تفاوت متباين بين تجارب الدول في تعريفها لها . و فيما يلي سنتطرق إلى بعض التعاريف الصادرة عن بعض الهيئات الدولية كما سنتعرض لبعض التجارب الدولية لتعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

أولا : تعريف بعض الهيئات الدولية .

1- تعريف الاتحاد الأوروبي .

لقد جاء تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي كما يلي:(فارس، 2018، صفحة 15)

-**المؤسسة المصغرة** :هي مؤسسة تشغل أقل من 10 عمال ولا يتجاوز رقم أعمالها السنوي أو مجموع ميزانيتها السنوية 02مليون أورو .

-**المؤسسة الصغيرة** :هي المؤسسة التي تشغل أقل من 50 عاملا ، ولا يتجاوز رقم أعمالها السنوي أو مجموع ميزانيتها السنوية 10ملايين أورو .

-**المؤسسة المتوسطة** :هي المؤسسة التي تشغل أقل من 250 عامل، ولا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 50 مليون أورو، أو لا يتعدى مجموع ميزانيتها السنوية 46 مليون أورو.

" ومن خلال هذا التعريف نجد أنه قد ركز على ثلاثة معايير كمية متمثلة في : عدد العمالة ، رقم الأعمال والحصيلة السنوية، بالإضافة إلى معيار نوعي هو استقلالية المؤسسة ". (غرزولي، البدائل الإستراتيجية مدخل لتحقيق المزايا التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ، مذكرة ماجستير، 2010، صفحة 06)

جدول 03 : تعريف الإتحاد الأوروبي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

نوع المؤسسة	عدد العمال	رقم الأعمال السنوي	الميزانية السنوية
مؤسسة مصغرة	اقل من 10	اقل من 02 مليون اورو	اقل من 02 مليون اورو
مؤسسة صغيرة	من 10 الى 49	اقل من 10 مليون اورو	اقل من 10 مليون اورو
مؤسسة متوسطة	من 50 الى 250	اقل من 50 مليون اورو	اقل من 43 مليون اورو

Source: (L'OCDE des ministres en charge des PME, 3 – 5 Juin 2004, p. 10)

2- تعريف هيئة الأمم المتحدة للمؤسسات المتوسطة والصغيرة والمصغرة :

لقد استندت هيئة الأمم المتحدة في دراسة لها عن المحاسبة في المؤسسات المتوسطة والصغيرة والمصغرة علي معيارين وهما العمالة والحجم، وذلك بعدما أفادت بعدم وجود تعريف موحد لهذا النوع من المؤسسات، وقد قسمتها إلى : (مشري، 2011، صفحة 06)

–المؤسسة المصغرة :تشغل أقل من 10 أجزاء وتتسم ببساطة الأنشطة وسهولة الإدارة.

–المؤسسات الصغيرة :الصغيرة توافق معايير الاستقلالية وتشغل أقل من 50 جزء و لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي لا يتجاوز 7ملايين أورو، أو لا تتعدي ميزانيتها 5ملايين أورو سنويا.

–المؤسسة المتوسطة :توافق هي كذلك معايير الاستقلالية وتشغل أقل من 250جزء، ورقم أعمالها السنوي لا يتجاوز 40ملايين أورو، أو لا تتعدي ميزانيتها 27ملايين أورو سنويا .

3- **تعريف البنك الدولي (BM)** .

الجدول الموالي يبين تعريف البنك الدولي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

جدول 04 : تعريف البنك الدولي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

	عدد العمال	إجمالي الأصول	حجم المبيعات السنوي
مؤسسة مصغرة	اقل من 10 عمال	اقل من 100 ألف دولار أمريكي	اقل من 100 ألف دولار أمريكي
مؤسسة صغيرة	اقل من 50 عامل	اقل من 03 ملايين دولار أمريكي	اقل من 03 ملايين دولار أمريكي
مؤسسة متوسطة	اقل من 300 عامل	اقل من 15 مليون دولار أمريكي	اقل من 15 مليون دولار أمريكي

Source : (AYYAGARI, BECK, & DEMIRGUC-KUNT, 2003, p. 03)

ثانيا : تجارب بعض الدول في تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

1– تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

1-1 **تعريف هيئة المؤسسات الصغيرة** "SBA): " أنشأت الولايات المتحدة الأمريكية هيئة مكلفة بتعريف المؤسسات الصغيرة وإعانتها وكل ما له علاقة بالسياسات المرتبطة ، تسمي بـ هيئة المؤسسات الصغيرة (SBA،)وقد أنشأت بموجب قانون المنشأة الصغيرة لعام 1953 Small Business ATC " (فارس، 2018، صفحة 17)

والجدول الموالي يوضح المعايير المعتمدة في تعريف المؤسسات الصغيرة باختلاف القطاعات بحسب هيئة المؤسسات الصغيرة

جدول 05 : تعريف هيئة المؤسسات المصغرة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

القطاع	عدد العمال	إجمالي الأصول
الصناعة التحويلية	عدد العمال	500 عامل فما دون
التجارة بالجملة	عدد العمال	100 عامل فما دون
التجارة بالتجزئة و الخدمات	المبيعات السنوية	اقل من 06 مليون دولار أمريكي
مقاولات البناء	المبيعات السنوية	اقل من 12 مليون دولار أمريكي

المصدر : (فارس، 2018، صفحة 18)

2-1 " كما قدم لنا قانون المؤسسات الصغيرة لعام 1953مفهوم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة على أنها المؤسسة التي يتم امتلاكها وإدارتها بطريقة مستقلة حيث لا تسيطر على مجال العمل الذي تنشط في نطاقه .وتصنف وفق معيار عدد العمال " (ياسر و براشن، قطاع المؤسسة المتوسطة والصغيرة في الجزائر الواقع والتحديات، 2018، صفحة 218) كما يوضحه الجدول الموالي

جدول 06 : تصنيف المؤسسات في الولايات المتحدة الأمريكية

نوع المؤسسة	عدد العمال
مؤسسة صغرى	من 01 إلى 09 عمال
مؤسسة صغيرة	من 10 إلى 199 عمال
مؤسسة متوسطة	من 200 إلى 499 عمال
مؤسسة كبيرة	أكثر من 500 عامل

المصدر : (ياسر و براشن، قطاع المؤسسة المتوسطة والصغيرة في الجزائر الواقع والتحديات، 2018، صفحة 218)

2- تعريف اليابان للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

حسب القانون الأساسي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لعام 1963 اعتمدت اليابان في تعريفها للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة على معياري رأس المال والعمالة حيث حدد سقف رأس مالها المستثمر 100 مليون ين ياباني ولا يتجاوز عدد عمالها 300 عامل . و قد عدل القانون الأساسي سالف الذكر في 03 ديسمبر 1999 و عرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في اليابان على النحو الذي يوضحه الجدول الموالي :

جدول 07 : تعريف اليابان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

نوع المؤسسة	راس المال	عدد العمال
مؤسسات الصناعة و البناء و النقل	100 مليون ين فأقل	300 عامل فأقل
التجارة بالجملة	30 مليون ين فأقل	100 عامل فأقل
التجارة بالتجزئة	10 مليون ين فأقل	50 عامل فأقل

المصدر : (هالم، 2017، صفحة 27)

المطلب الثالث : خصائص المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و أهميتها .

أولا : خصائص المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

تتصف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالعديد من الخصائص التي تميزها عن غيرها من المؤسسات والتي زادت من أهميتها وجعلتها تحتل مكانة هامة في الحياة الاقتصادية العالمية. و من أهم هذه الخصائص نذكر (مانع، 2011، الصفحات 27-28)

- **سهولة التأسيس**: تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالسهولة في تأسيسها، حيث يستغرق تأسيس مؤسسة إداريا في فرنسا على سبيل المثال أقل من 24 ساعة.
- **وضوح وبساطة التنظيم الإداري**: تقوم هذه المؤسسات على البساطة والوضوح في تنظيمها الإداري، الذي تختزل فيه مستويات التنظيم المعروفة،كما تتحول فيه العديد من الوظائف إلى مهام ضمن وظيفة واحدة شاملة.
- **استقلالية الإدارة**: في مثل هذه المؤسسات كثيرا ما تبقى عملية اتخاذ القرار حكرا على أصحابها ففي غالب الأحيان يكون مالك المؤسسة هو المسير وهذا ما يجعلها تتميز بالمرونة.
- **بساطة نظام المعلومات**: نتيجة لصغر حجمها وقلة وبساطة هيكلها التنظيمي، تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بنظام معلومات بسيط يسمح بالاتصال السريع بين الإدارة والعاملين على الصعيد الداخلي. كما أن القرب الشديد لهذه المؤسسات من السوق يسهل التعرف على التغيرات التي تحدث فيه ما يجعل نظام معلوماتها الخارجي بسيطا وغير معقد.
- **القدرة على الابتكار**: وهذا ما يؤكده تبنيها وتشجيعها لمجالات البحث والتطوير، حيث تشير الدراسات إلى أن 98% من المنتجات الجديدة منشأها هذه المؤسسات.
- **القدرة على الانتشار في المناطق المعزولة**: وهذا بفضل مرونتها في اختيار الموقع، وقلة احتياجها للهياكل القاعدية.
- **القدرة على دعم المؤسسات الكبيرة**: تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة سندا هاما للمؤسسات الكبيرة من خلال الخدمات التي تقدمها لها، سواء بتوفير المواد الضرورية في عملية الإنتاج أو بتوزيع منتجات هذه المؤسسات.
- **جودة الإنتاج**: إن التخصص الدقيق والمحدد لمثل هذه المؤسسات يسمح لها بتقديم إنتاج ذو جودة عالية، حيث يعتمد النمط الإنتاجي فيها على مهارات حرفية ومهنية، مما يجعلها تستجيب بشكل مباشر لأذواق واحتياجات المستهلكين.

إضافة إلى العديد من الخصائص الأخرى مثل: القدرة على التقليل من البطالة، القدرة على التأقلم مع المتغيرات البيئية، الاعتماد على المصادر الداخلية لتمويل رأس المال، أداة التدريب الذاتي، سهولة اختيار الموقع .

ثانيا : أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: تنبع أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من قدرتها على تحقيق عدد من الأهداف ذات الطابع الاقتصادي والاجتماعي والتي تخدم بدرجة أهم اقتصاديات الدول النامية، وتتجلى: مظاهر أهميتها في (قرزولي، 2018، الصفحات 51-52)

– **خلق فرص عمل أكثر واستمرارية تشغيل الشباب:** مما يساهم في خفض نسبة البطالة .

– **تنمية المواهب الإبداعات والابتكارات وإرساء قواعد التنمية:** حيث يزيد عدد الاختراعات و الابتكارات المحققة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة عن نظيرتها في المؤسسات الكبيرة حسب الدراسات المنشورة في هذا المجال بحيث تشير نتائج الدراسات المتخصصة في هذا المجال .

– **الارتقاء بمستوى الادخار والاستثمار:** و يتم من خلال تعبئة رؤوس أموال الأفراد، الجمعيات والهيئات غير الحكومية، وغيرها من مصادر التمويل الذاتي التي كانت ستوجه إلى الاستهلاك الفردي الغير منتج ، مما يعني موارد مالية إضافية لهذه المؤسسات

– **وقف النزوح الريفي نحو المدن:** و يتم من خلال إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المناطق الريفية أين تتوفر المواد الأولية بأسعار مناسبة، مما يؤدي الى تقليص نسبة البطالة في المجال الزراعي .

– **تحقيق التنموية المتوازنة جغرافيا بين مختلف المناطق:** يتم من خلال تقليص أوجه التفاوت في توزيع الدخل، والثروة بين الريف والمدن، وخلق مجتمعات إنتاجية جديدة في المناطق النائية . كم تساهم في إعادة التوزيع السكاني والحفاظ على البيئة في المدن الكبيرة على وجه الخصوص .

– **تنمية الصادرات:** يحدث ذلك في حال لعبت المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دور المغذي للمؤسسات الكبيرة ، و هذا قد يعمل على مما تخفيض تكاليف الإنتاج والقدرة على المنافسة في الأسواق العالمية .

– **خدمة المؤسسات الكبيرة وتنميتها:** فهي تعمل على خفض تكاليف الإنتاج و تساعد على زيادة القدرة على المنافسة في الأسواق العالمية.

– **ترقية روح المبادرة الفردية و الجماعية:** تتم من خلال إنتاج سلع أو خدمات لم تكن موجودة من قبل، وكذلك إحياء أنشطة اقتصادية تم التخلي عنها كالصناعات التقليدية.

المبحث الثاني : واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر.

شهدت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر تناميا كبيرا خاصة في الفترة التي عرفت فيها الدولة انفتاح اقتصادي، حيث أصبح ينظر إلى هذا النوع من المؤسسات كوسيلة لمكافحة الفقر، وامتصاص البطالة بشكل خاص والمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل عام . ونظراً لأهمية هذه المؤسسات في بعث التنمية المحلية فإن الحكومة لجأت إلى الاهتمام بها و خلق آليات جديدة لدعمها .

المطلب الأول : تعريف الجزائر للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

في الجزائر يرتكز تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على ثلاث معايير وهي عدد العمال رقم الأعمال السنوي والحصيلة السنوية المحققة حيث يعرف قانون رقم 17-20 مؤرخ في 10 يناير 2017 م المتضمن القانون توجهي لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مهما كان وضعها قانوني بأنها مؤسسة إنتاج السلع أو الخدمات تشغل من 1 إلى 250 عامل ولا يتجاوز رقم أعمالها 4 مليار دينار جزائري أو لا تتجاوز مجموع حصيلتها السنوية 1 مليار دينار جزائري وتستوفي معايير الاستقلالية. (مباركي و يوسف، 2017، صفحة 443)

والجدول التالي يوضح الحدود الفاصلة للمؤسسات المصغرة والمؤسسات الصغيرة والمؤسسات المتوسطة في الجزائر

جدول 08 : تعريف الجزائر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

نوع المؤسسة	عدد العمال	رقم الأعمال السنوي (دج)	مجموع الحصيلة السنوية (دج)	الاستقلالية
مؤسسة مصغرة	من 01 الى 09	اقل من 40 مليون	لا تتجاوز 20 مليون	شرط توفر معيار الاستقلالية
مؤسسة صغيرة	من 10 الى 49	اقل من 400 مليون	لا تتجاوز 200 مليون	
مؤسسة متوسطة	من 50 الى 250	من 400 مليون الى 04 ملايير	بين 200 مليون و 01 مليار	

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على (القانون 02/17 ، المواد 05-08-09-10، 2017، الصفحات 06-07)

للإشارة فإن المشرع الجزائري اعتمد في تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على التعريف الذي حدده الإتحاد الأوروبي سنة 1996،والذي كان موضوع توصية لكافة البلدان الأعضاء، حيث صادقت الجزائر سنة 2000على ميثاق بولونيا حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إذ يرتكز هذا التعريف ثلاثة معايير كمية وهي: عدد العمال، رقم الأعمال و مجموع الحصيلة السنوية، بالإضافة إلى معيار نوعي واحد ألا وهو معيار الاستقلالية . (ياسر، تقييم دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الحد منن ظاهرة البطالة ، مذكرة ماجيستير، 2014، صفحة 72)

المطلب الثاني : مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الاقتصاد الوطني

لقد شرعت الجزائر في السنوات الأخيرة بإصلاحات اقتصادية عميقة دعمت مكانة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الوطني بشكل واضح ،و نظرا للأهمية البالغة التي تحتلها هذه المؤسسات في اقتصاديات الدول ، فقد أعطت الدولة اهتماما كبيرا لترقية القطاع ، وتشجيعه من اجل دعم عملية الإنعاش الاقتصادي ، و دور هذه المؤسسات من خلال توفير مناصب شغل جديدة ، بالإضافة إلى مساهمتها الفعالة في إعادة تنشيط العجلة الاقتصادية ، وتحقيق التنمية.

أولا : تطور تعداد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

شهد قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تطورا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة ، و فيما يلي تطور تعداد هذه المؤسسات من الفترة 2015 إلى 2019 .

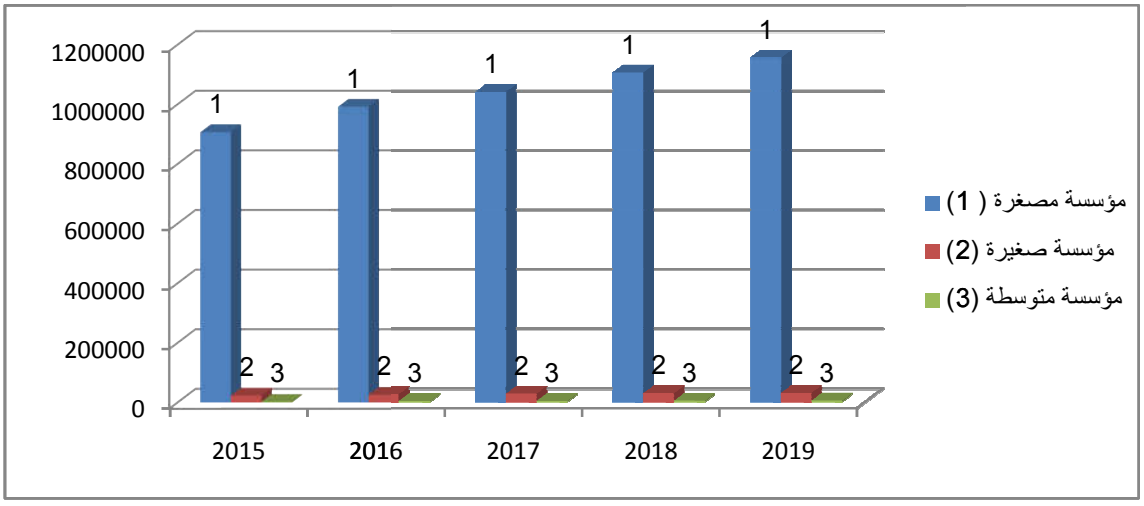
جدول رقم 09 : تطور تعداد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر للفترة 2015-2019

السنة / نوع المؤسسة	2015	2016	2017	2018	2019
مصغرة من 01 الى 09 عمال	907659	993170	1042121	1107607	1157539
نسبة التطور	/	% 9.4	% 4.9	% 6.2	% 4.5
صغيرة من 10 الى 49 عامل	24054	26281	28288	29688	31027
نسبة التطور	/	% 9.2	% 7.6	% 4.9	% 4.5
متوسطة من 50 الى 249 عامل	2855	3170	4094	4567	4773
نسبة التطور	/	% 11	% 29.1	% 11.5	% 4.5
المجموع	**934569**	**1022621**	**1074503**	**1141863**	**1193339**

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على : (Ministère de développement Industriel et Promotion de l'Investissement, 2016-2017-2018-2019-2020)

و يمكن توضيح الجدول السابق وفق الشكل البياني الموالي :

شكل 03: تطور تعداد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر للفترة 2015-2019



مخرجات برنامج exel 2007 بناء على الجدول السابق

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن عدد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ارتفاع مستمر ، حيث نلاحظ ارتفاع عددها من 934569 مؤسسة صغيرة و متوسطة سنة 2015 إلى 1193339 سنة 2019 ،أي بنسبة نمو تقدر بـ 27.68 % خلال هذه الفترة ، و هذا راجع إلى السياسة التي تنتهجها الدولة و التي تهدف الى ترقية و تنمية هذا القطاع. و نرى من خلال الإحصائيات السابقة هيمنة المؤسسات المصغرة على مجموع المؤسسات ، ففي آخر الإحصائيات لسنة 2019 نجد عدد المؤسسات المصغرة يمثل نسبة 97 % بينما تمثل المؤسسات الصغيرة نسبة 2.6 % والمؤسسات المتوسطة تمثل نسبة 0.3 % فقط .

ثانيا : مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في خلق مناصب الشغل

تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أهم القطاعات الاقتصادية الخالقة والموفرة لمناصب الشغل، فهي تتميز بديناميكية متفوقة في مجال دوران مناصب الشغل وامتصاص البطالة، بالمقارنة مع المؤسسات الكبرى، من خلال خلق استثمارات ومشاريع جديدة ناجحة، تعتمد بالدرجة الأولى على الإمكانيات الذاتية في مجال التسيير والتنظيم (زلاسي، 05-06 ماي 2013، صفحة 11)

و الجدول الموالي يبين تطور مناصب الشغل في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر خلال الفترة 2015-2019 حسب طبيعة المؤسسة (خاصة أو عامة) .

جدول رقم 10 : تطور مناصب الشغل في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الفترة 2015-2019

السنة / نوع المؤسسة	2015	2016	2017	2018	2019
مؤسسة خاصة	2327293	2511674	2632018	2702067	2864566
نسبة التطور	/	% 7.9	% 4.7	% 2.6	% 6
مؤسسة عامة	43727	29024	23452	22197	21085
نسبة التطور	/	% 33 -	% 19 -	% 5.3 -	% 5 -
المجموع	**2371020**	**2540698**	**2655470**	**2724264**	**2885651**

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على : (Ministère de développement Industriel et Promotion de l'Investissement, 2016-2017-2018-2019-2020)

من خلال الجدول السابق يتضح لنا تطور عدد مناصب الشغل الإجمالي في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة في الجزائر ما بين 2015 إلى غاية السداسي سنة 2019 ، حيث وصل عدد مناصب الشغل التي توفرها المؤسسات الخاصة 2864566 منصب شغل الى غاية سنة 2019 .حيث تطور عدد المناصب التي توفرها المؤسسات الخاصة بنسبة تقدر بأكثر من 21.7 % ،و هذا راجع لتطور تعدادها في هذه الفترة . في حين نلاحظ من خلال نفس الجدول انخفاض مستمر في عدد مناصب الشغل التي يوفرها القطاع العام و هذا نتيجة الإصلاحات الاقتصادية التي شرعت فيها

الجزائر وخاصة ما يتعلق بإعادة هيكلة هذه المؤسسات ، الشيء الذي نتج عنه سياسة التسريح الجماعي للعمال التي طالت العديد من المؤسسات الاقتصادية العمومية .

ثالثا : مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في القيمة المضافة .

إن تحديد مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في القيمة المضافة يمكننا من معرفة الوزن الحقيقي لها في خلق الثروة على المستوى الوطني، لذلك فإن تحليل هذه المساهمة ستكون مفيدة إلى حد بعيد لتحديد مكانة هذه الأخيرة، . (مسغوني، 2012، صفحة 27) .

وفي هذا السياق يوضح لنا الجدول التالي حصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من القيمة المضافة في الفترة 2013-2018

جدول رقم 11 : تطور مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في القيمة المضافة للفترة 2013-2018

الوحدة: مليار دج

الطبيعة القانونية	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	ق.م	%	ق.م	%	ق.م	%	ق.م	%	ق.م	%	ق.م	%
المؤسسات العامة	893.24	11.7	1187.93	13.9	1313.36	14.22	1414.65	14.23	1291.14	12.77	1362.21	12.51
المؤسسات الخاصة	6741.19	88.3	7338.65	86.1	7924.51	85.78	8529.27	85.77	8815.62	87.22	9524.41	87.49
المجموع	7634.43	100	8526.58	100	9237.87	100	9943.92	100	10106.8	100	10886.62	100

source :(Ministère de développement Industriel et Promotion de l'Investissement, 2020, p. 28)

" تعتبر القيمة المضافة ذلك المؤشر الذي يقيس المساهمة الانتاجية في الاقتصاد الوطني ، بمعنى الثروة الإضافية للمؤسسة . و على مستوى الاقتصاد الكلي يكون مجموع القيم المضافة يدعى بالناتج الداخلي الخام "(زرارية، 2011، صفحة 71).

و يتضح من خلال الجدول المساهمة الكبيرة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة للقطاع الخاص في القيمة المضافة سنة بعد أخرى و هذا ما يعني زيادة الناتج الداخلي الخام خارج قطاع المحروقات، وذلك راجع إلى تزايد تعدادها السنوي

رابعا : مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الصادرات خارج المحروقات .

تعتبر الصادرات خارج المحروقات من أهم التحديات التي تواجه الدولة و تسعى الى تطويرها و تنميتها . و من ثمة فالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة تعتبر عصب هذا التطور . فهي تلعب دورا هاما في رفع قيمة الصادرات و خفض قيمة العجز في الميزان التجاري . و فيما يلي مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الصادرات الجزائرية من 2015 الى 2019 .

جدول رقم 12 : مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الصادرات خارج المحروقات

السنة / الصادرات	2015	2016	2017	2018	2019
قيمة الصادرات خارج المحروقات	1946	1805	1930	2926	2581
نسبة المساهمة بالنسبة لإجمالي قيمة الصادرات %	5.46	6.16	5.46	6.87	7.2

من إعداد الطالب بالاعتماد على: (Ministère de développement Industriel et Promotion de l'Investissement, 2016-2017-2018-2019-2020)

من خلال الجدول السابق نلاحظ اعتماد الجزائر بشكل كبير على صادرات قطاع المحروقات هذا بالرغم من الجهود المبذولة لترقية قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة . و هذا ما تعكسه النسب الضعيفة للصادرات خارج المحروقات في السنوات الخمسة المذكورة حيث لم تتعدى 10 % في جميع الأحوال .

المطلب الثالث : العراقيل التي تواجه تطوير و ترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر.

رغم وجـود المنظومـة المؤسسـية التي سخرتها الجـزائر من أجل دعم وترقية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إلا أن هذا القطاع لازال يعاني من عدة صعوبات وعراقيل على عدة مستويات، والتي تحد من فعاليته في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث ذكر (ياسر و براشن، قطاع المؤسسة المتوسطة والصغيرة في الجزائر الواقع والتحديات، 2018، الصفحات 227-228) أهمها في النقاط التالية :

1- **الصعوبات الإدارية**

حيث ترى (رزاز و بن عمروش، 06-07 ديسمبر 2017، صفحة 04) ان المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تعاني من قصور شديد في الخبرات الإدارية و التنظيمية و يرجع ذلك إلى سيادة الإدارة الفردية التي تقوم على الاجتهادات الشخصية لا على أسس علمية،فنمط الإدارة في تلك المؤسسات يختلف تماما عن أنماط الإدارة الحديثة ، التي تأخذ بمفهوم التخصص الوظيفي ، و تفويض السلطة و تقسيم العمل ، و اللامركزية في اتخاذ القرارات ،كذلك هناك مشاكل إدارية متعلقة بالحكومة الجزائرية و المتمثلة في طول و بطء الإجراءات و الأنماط التسييرية ، الأمر الذي يطيل في مدة تجسيد المشاريع "فعلى المستثمر تخطي 30 مرحلة قبل الحصول على ترخيص إقامة المصنع ،بالإضافة إلى 3 أو 4 سنوات أخرى مرتبطة بإجراءات تكوين المؤسسة" .

2- **صعوبات متعلقة بالعقار الصناعي**

إن مسألة الحصول على العقار الصناعي، سواء من حيث توفره أو الإجراءات الإدارية للحصول عليه، السعر وطرق الدفع والتسوية القضائية، من أهم المشاكل التي تواجه نمو وتطور قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فالحصول على عقد الملكية أو عقد الإيجار يعد أمرا أساسيا في الحصول على التراخيص المكملة الأخرى، فحسب دراسة قام بها البنك العالمي أثبتت مدى تأثير هذا العائق على الاستثمار الخاص في الجزائر خاصة على

الاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث تطول فترة انتظار المستثمر للحصول على العقار الصناعي، إذ تتراوح هذه المدة بين و 03 و 05 سنوات. فسوق العقارات في الجزائر لازالت رهينة للعديد من الهيئات مثل الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار والوكالات العقارية، حيث انها عجزت عن تسهيل إجراءات الحصول على العقار اللازم لإقامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ويرجع ذلك لغياب سلطة اتخاذ القرار حول تخصيص الأراضي وتسيير المساحات الصناعية، إضافة إلى محدودية الأراضي المخصصة للنشاط الصناعي وغيره . (ياسر و براشن، قطاع المؤسسة المتوسطة والصغيرة في الجزائر الواقع والتحديات، 2018، صفحة 227)

3- الصعوبات المتعلقة بالتمويل :

ترى (دوادي، 25 افريل 2016، صفحة 10)يعتبر مشكل التمويل من أكبر المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إذ تجد المؤسسات نفسها مجبرة للجوء إلى الاقتراض بسبب نقص مواردها المالية.

فلا تزال العلاقة بين البنك والمؤسسة تسودها انعدام الثقة وذلك لسببين جوهريين:

- تعتبر البنوك أن تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مخاطرة كبيرة، حيث أن أغلب المؤسسات تفتقر إلى الوثائق المحاسبية التي تثبت تحقيقها للربح، بالإضافة إلى ذلك فإن معظم المؤسسات لا تتوفر على أصول عقارية يمكن أن تضعها كضمان للقروض وهذا ما يجعل البنك أكثر حذرا في تمويلها.

- أما من جهة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فإنها ترى في البنك عائقا يحول دون تطورها وبسبب البطء في دراسة ومعالجة ملفات القرض، بالإضافة إلى مركزية القرار على مستوى البنوك الذي يجعل تقديم القروض عملية طويلة وبطيئة.

4- الصعوبات المتعلقة بالتسويق .

تعاني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من عدة مشاكل تسويقية تختلف باختلاف نوع المؤسسة والنشاط الذي تمارسه، ومن بين هذه الصعوبات ذكر (ياسر و براشن، قطاع المؤسسة المتوسطة والصغيرة في الجزائر الواقع والتحديات، 2018، صفحة 228):

— انخفاض الإمكانات المالية لهذه المؤسسات يؤدي إلى ضعف الكفاءة التسويقية لها، نتيجة لعدم قدرتها على توفير المعلومات الضرورية عن السوق وأذواق المستهلكين؛

— عدم توفير الدعم والحماية الكافية للمنتجات المحلية مما يجعلها عرضة للمنافسة الحادة من طرف المنتجات المستوردة، خاصة في ظل قيام المؤسسات الأجنبية بانتهاج سياسة الإغراق.

— عدم القدرة على القيام بعملية الدعاية والإعلان الكافية لمنتجات هذه المؤسسات نتيجة ارتفاع تكاليف تلك العمليات؛

— اختيار المستهلك للمنتج المستورد على حساب المنتج المحلي .

5- الصعوبات المتعلقة بالرسوم الجمركية .

كما أورد (ياسر و براشن، قطاع المؤسسة المتوسطة والصغيرة في الجزائر الواقع والتحديات، 2018، صفحة 228) ان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تواجه صعوبات جمركية تحد من سيرورة نشاطها، كبطء و تعقيد الإجراءات الجمركية على مستوى الموانئ مما يؤثر سلبا عليها خاصة تلك التي تعتمد على المواد الأولية المستوردة في عملياتها الإنتاجية .

6- **المشاكل الجبائية :**

ترى (رزاز و بن عمروش، 06-07 ديسمبر 2017، صفحة 05)إن مشكلة الضرائب هي من أهم العراقيل التي يواجهها المستثمرون الجدد إذا رغبوا في إنشاء مؤسسة، و هذا للتكاليف الإضافية التي تقع على عاتقهم والتي من الممكن أن تجعل نشاطهم من بدايته فاشلا ،فارتفاع أسعار الضرائب و التقدير الجزافي لأرباح هذه المؤسسات حالة دون إعطائها فرصة استثمارية سواء كانت وطنية أو أجنبية ،حيث قد يعجز صاحب المؤسسة عن الوفاء بالدين و يضطر إلى إعلان إفلاسه ،كما أن هذا الدين قد يشكل قيدا على المؤسسة في حالة الرغبة في الاقتراض من البنوك ،مما أدى بهذه المؤسسات إلى الدخول في قطاع غير رسمي الذي يصب في خانة التهرب الضريبي ،هذا القطاع الذي يسبب مشكلة في معرفة الواقع الاقتصادي الحقيقي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

7- مشكلة تسرب اليد العاملة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة إلى المؤسسات الكبيرة

إن تسرب اليد العاملة المدربة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى المؤسسات الكبيرة بحثا عن شروط عمل أفضل من حيث الأجور الأعلى والمزايا الأفضل بجانب توافر فرص أكبر للترقية مما تضطر باستمرار إلى توظيف يد عاملة أقل كفاءة ومهارة وتحمل مشاكل وأعباء تدريبهم فضلا عن عدم بقائهم في أعمالهم هذا من شأنه أن يخفض من الإنتاجية ومن نوعية السلع المنتجة بالإضافة إلى ارتفاع التكاليف. (مزياني، 2008)

المبحث الثالث : المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

ان تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للمسؤولية الاجتماعية يختلف عن غيره في المؤسسات الكبرى و ذلك لما يتميز به هذا النوع من المؤسسات . و سنحاول من خلال هذا المبحث معرفة الدوافع التي تؤدي الى تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمسؤولياتها الاجتماعية و كذا خصائص المسؤولية الاجتماعية في هذا النوع من المؤسسات ، بالإضافة العوائق التي تحول دون تطبيقها .

المطلب الأول : الدوافع التي تؤدي الى تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

ذكرت (مطالي و شيخاوي، 2019، صفحة 59) انه يمكن إرجاع اهتمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمسؤولية الاجتماعية الى المزايا المنتظرة منها ؛ مثل تحفيز الموظفين و عملاء جدد بالإضافة الى تحسين سمعتها لدى الأطراف أصحاب المصلحة الداخليين او الخارجيين و هي نفس النتيجة التي وصلت إليها دراسة هدفت لقياس مدى ادراك و تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، حيث شملت 313 مؤسسة صغيرة و متوسطة و بينت ان من أهم العوامل التي تشجع على تطبيق برامج المسؤولية فيما يلي :

- الرؤية الاستراتيجية لمسير المؤسسة بنسبة 51.5 %
- تحقيق المزايا التنافسية بنسبة 36.1 %
- مشاركة العمال بنسبة 35.5%

و في نفس السياق ذكرت (مقدم، 2014، صفحة 93) إن المرصد الأوروبي قد قام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة سنة 2001 بدراسة شملت 7600 مؤسسة صغيرة ومتوسطة بخصوص تطبيقها لبرامج المسؤولية الاجتماعية، أظهرت هذه الدراسة أن 49 بالمائة من المؤسسات التي شملتها الدراسة تلتزم ببرامج المسؤولية الاجتماعية ذات الطبيعة الخيرية ، بحيث يكون هدف القيادة هو تحسين العلاقة مع المجتمع المحلي والسلطات المحلية، تكون هذه البرامج شكل هبات غير مرتبطة بإستراتيجية المنظمة، تتعلق بدعم الفعاليات الرياضية والنشاطات الصحية والثقافية . وبذلك يمكن أن نخلص إلى أن من بين النقائص التي ترتبط بممارسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمسؤولية الاجتماعية، تكمن غياب لدمج أهداف المسؤولية الاجتماعية في الاستراتيجية ، وذلك لغياب تأثير هذه البرامج على سمعتها . ولهذا لا تعتبر المسؤولية الاجتماعية محورا استراتيجيا بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

كما أضافت (مطالي و شيخاوي، 2019، صفحة 58) أنه في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تكون القناعة الشخصية للمسير هو السبب الرئيسي لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية لهذا النوع من المؤسسات . اي ان مستوى الالتزام الاجتماعي لهذه المؤسسات غالبا ما يعكس الالتزام الاجتماعي للمسير .

المطلب الثاني : خصائص المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

راينا فيما سبق الخصائص التي تتمتع بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي تميزها عن غيرها من المؤسسات ، لذا فإن المسؤولية الاجتماعية في هذا النوع من المؤسسات لها خصائصها تميزها عن غيرها.و يرى (مانع، 2011، الصفحات 31-32) ان من بين هذه الخصائص :

1. مسير المؤسسة هو المسؤول الأول عن إدماج المسؤولية المجتمعية، ومتابعة تنفيذها: يلعب مسير المؤسسة دورا حاسما في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية و متابعة الأنشطة المتعلقة بها ، و التي غالبا ما تكون نابعة عن قناعات شخصية،

2.تنوع المجالات التي تشملها المسؤولية المجتمعية، وبروز البعد القطاعي بقوة : و تكون حسب نوع الضغوط التي أدت إلى تبني هذا المفهوم، و منسقة وفق خصائص القطاع الذي تعمل فيه المؤسسة. حيث يستفيد المبادر في هذا القطاع من آثار إيجابية أكثر من المؤسسات الأخرى.

3. إضفاء الطابع الرسمي للمسؤولية المجتمعية، واللجوء إلى أدوات التقييس ضعيف: فاغلب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا تعترف بأدوات التقييس المعتمدة في مجال المسؤولية الاجتماعية

4. عملية الاتصال في المؤسسة شخصية وليست إستراتيجية : يتطلب تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تسويقا جيدا . لتسيير الحوار مع الأطراف ذات المصلحة بشكل أفضل. الا أن القليل من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يمكنها إرضاء جميع الأطراف، وبالتالي فهي تميل إلى التصرف بسرية مقارنة بالمؤسسات الكبيرة.

5.إدراك المسيرين لأهمية المسؤولية المجتمعية له تأثير كبير على تطبيقها في المؤسسة: حيث ان تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مرتبط بمدى إدراك و قناعة مسيري هذه الأخيرة وإحساسهم بمسؤوليتهم اتجاه المجتمع والبيئة.

6.المسؤولية المجتمعية قريبة من مفهوم الإدارة بالقيم : يسترشد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمبادئ الإدارة بالقيم، ولاسيما في المؤسسات الأكثر إبداعا وابتكارا.

7. يلعب الأطراف ذات المصلحة دورا رئيسيا: يكون التأثير اما ايجابيا من خلال تشجيع المؤسسات على تبنيها من خلال الضغط عليها، او سلبيا فتثبطها نتيجة كثرة مطالبها.

8. المسؤولية المجتمعية لها تأثير على حالة قطاع الأعمال : من خلال إمكانية طرح منتجات خاصة بها في السوق نظرا لبعدها المستقبلي .

9. يلعب العمال دورا مهما في إدماج المسؤولية المجتمعية: باعتبارهم أصحاب المصلحة الرئيسيين من حيث التأثير في نشاطها والتأثر به .

10. المسؤولية المجتمعية تؤثر على سمعة المؤسسة، و تمنحها رخصة للعمل: تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يحسن صورتها و سمعتها وسط المجتمع الذي تعمل فيه ، و يمكنها من الاندماج بسلاسة في المجتمع و تمنحها رخصة للعمل فيه .

المطلب الثالث : عوائق ادماج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

تباينت الدراسات التي تناولت العوائق التي تواجه إدماج أو تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . حيث يرى معظم الباحثين ان المشاكل التي تواجه المؤسسات وخاصة الصغيرة والمتوسطة في تبينها وتطبيقها لبرامج المسؤولية الاجتماعية تصنف إلى : (خنفر، 2017، صفحة 17)

- **مشاكل داخلية**: تتمثل في نقص الخبرة و الإمكانيات، تصور في الإدارة و الأنظمة وقصور الجهود التسويقية؛
- **مشاكل خارجية**: تتمثل في عدم وجود دعم حكومي كاف،وهذا ما يفسر ان هناك قيود في القوانين التشريعية تحد من نشاط هذه المؤسسات،إضافة إلى منافسة المؤسسات الأخرى .

في حين أظهرت الدراسة التي قام بها المرصد الأوروبي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة سنة 2001 و التي شملت 7600 مؤسسة صغيرة ومتوسطة بخصوص تطبيقها لبرامج المسؤولية الاجتماعية أن من أهم العوامل التي تعيق تطبيق برامج المسؤولية في ما يلي : (يعقوب، 2018، صفحة 103)

– عدم وجود الوقت الكافي لتطبيق هذا النوع من البرامج، أي لا تعتبرها ضمن أولوياتها :

فحسب Marchesnay Michel المورد الأكثر ندرة والذي يلعب دورا محوريا هو الوقت. حيث من المعلوم أن عملية إدماج المسؤولية الاجتماعية، أو إجراءات التقييس تتطلب وقتا (بين 18 إلى 24 شهر)، في حين أن مسيري المؤسسات ليس لديهم الوقت عادة لمتابعة المسألة وتحديد الدعائم والأدوات المناسبة لها ، فعادة ما يكون عليهم متابعة جميع أنشطة المؤسسة: المشتريات، التمويل، الموارد البشرية، العلاقات العامة وغيرها (مانع، 2011، صفحة 38)

– عدم وجود الميزانية الكافية لتمويل هذا النوع من البرامج :

ذكرت (مطالي و شيخاوي، 2019، صفحة 59) إن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة نظرا لصغر رأسمالها و محدودية مصادر تمويلها الداخلية فهي تحبذ القروض الصغيرة أو التمويل من مصادر غير رسمية رغم تكلفتها الغالية و ذلك بسبب صعوبة حصولها على تمويل خارجي بقيوده و ما ينجر عنه من تدخل في شؤون تسييرها .

– الحجم الصغير لهذه المؤسسات :

"لا تشعر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالحاجة إلى نشر أنشطتها في مجال المسؤولية الاجتماعية، كما أن التقارير الدورية المتعلقة بأنشطتها الاجتماعية والبيئية لا تلاقي اهتماما كافيا يبرر الوقت والمال المستثمر لإعدادها نظرا لكون أغلبها معروفة على المستوى المحلي فقط " (مانع، 2011، صفحة 40)

– نقص الكفاءات الداخلية التي تضمن تطبيق وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية :

غالبا من يكون مستوى الالتزام الاجتماعي والبيئي يعكس الالتزام الاجتماعي و البيئي للمسير ، حيث تعتبر القناعة والقيم الشخصية للمسيرين حافزا لممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما يعتبر إشراك العمال ببرامج المسؤولية الاجتماعية عاملا مهما على المؤسسة استغلاله لتحقيق الأهداف المنتظرة من البرامج . (يعقوب، 2018، صفحة 105)

جدول رقم 13 : ترتيب معوقات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة حسب حجم المؤسسة

العامل / عدد المستخدمين	العامل 01	العامل 02	العامل 03
من 01 ال 09	نقص في الميزانية	عدم توفر الوقت	حجم المؤسسة صغير
من 10 الى 49	عدم توفر الوقت	نقص في الميزانية	عدم توفر الكفاءات
من 50 الى 249	غياب ثقافة مشتركة في المؤسسة عدم توفر الوقت		نقص في الميزانية

المصدر : (يعقوب، 2018، صفحة 103)

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق قنتا باستعراض أهم الأسس النظرية المتعلقة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال عرض مختلف المعايير التي تستخدم لتحديد التعاريف المختلفة لها وكذا أهم التعاريف الصادرة عن مختلف الهيئات والدول كما تطرقنا إلى خصائص هذا النوع من المؤسسات و أهميته . وكغيرها من الدول سعت الجزائر إلى تحديد مفهوم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال القانون التوجيهي رقم 18/01 لسنة 2001 . كما رأينا مساهمتها في الاقتصاد الوطني والتي تبقى ضعيفة مقارنة بالجهود المبذولة من طرف الدولة لترفيه هذا النوع من المؤسسات .

و مع ما تعرفه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من تطور واهتمام نظرا للدور التي تلعبه في اقتصاديات الدول . فإنها مطالبة كغيرها من المنظمات الكبيرة بتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية ، رغم أنها قد تمارس بعض برامج المسؤولية الاجتماعية لكن تحت مسميات أخرى كالإعانات الخيرية و التي تعتبر انعكاس للالتزام الاجتماعي والبيئي للمسير وليست محورا استراتيجيا تنبناه المؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية وهذا راجع لعدة عوامل تعيق تطبيق هذا المفهوم كصغر رأسمالها ، وافتقارها للكفاءات ..... الخ .

وتبقى أمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحديات كبيرة تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية ، واستغلالها لتحقيق أهدافها وضمان بقائها و استمراريتها.

الفصل الثالث

الدراسة التطبيقية

تمهيد :

من خلال الفصلين السابقين تم التطرق إلى الدراسة النظرية للمسؤولية الاجتماعية و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و تم التعرض لواقع المسؤولية الاجتماعية في هذا النوع من المؤسسات . إلا انه لا بد من التأكد من الممارسة الفعلية للمسؤولية الاجتماعية و هذا سيكون من خلال هذا الفصل التطبيقي و الذي سنحاول من خلاله الربط بين هذا التأصيل النظري والواقع التطبيقي لممارستها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

و من اجل إتمام دراستنا تم اختيار عينة عشوائية من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية المغير . و تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و اختبار الفرضيات المتعلقة بهذه الدراسة . و سيتم عرض النتائج المتوصل إليها وفقا لما يلي :

- الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة (المبحث الأول)
- عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات (المبحث الثاني)
- تفسير النتائج التوصل إليها (المبحث الثالث)

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة .

سنحاول من خلال هذا المبحث تقديم وصفا لأدوات و منهج الدراسة و كذا الأدوات المستخدمة ، لما لها من دور في مصداقية و أهمية المعلومات المستقاة من اجل الوصول إلى نتائج دقيقة في نهاية البحث .

المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة :

من اجل عرض الطريقة المستخدمة في الدراسة سوف نتطرق إلى تحديد مجتمع الدراسة و كذا

أولا : مجتمع و عينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الموجودة على مستوى تراب ولاية المغير و هي ولاية فتية مستحدثة بموجب القانون رقم 12/19 المؤرخ في 11ديسمبر 2019 المعدل و المتمم للقانون رقم 09/84 المؤرخ في 04 فيفري 1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد

أما عينة الدراسة فقد تم اختيار 44 مؤسسة بصفة عشوائية من مجتمع الدراسة و تم توزيع استمارة الاستبيان على مسيري/مالكي هذه المؤسسات وقد تم استرجاع 37 استبيان من الاستبيانات الموزعة أي ما يعادل نسبة 84.09 %

ثانيا : –مصادر المعلومات الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات :

– **البيانات الثانوية:** تم تجميعها من خلال البحث في الكتب والمنشورات والملتقيات و الدوريات و كذا المواقع الالكترونية المتعلقة بموضوع واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، و الاعتماد على الفرضيات المختلفة لتحديد أسئلة الاستبيان بحيث يحقق أهداف الدراسة المختلفة وفرضياتها .

– **البيانات الأولية** : تم تجميعها من خلال البحث في الجانب الميداني من البحث من خلال توزيع استبيانات الدراسة،و تجميع المعلومات اللازمة التي تخدم موضوع البحث ، ومن ثمة تفريغها وتحليلها في برنامج spss الإحصائي و استخدام الاختبارات الإحصائية اللازمة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة

المطلب الثاني : الأدوات و البرامج المستعملة في الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و من ثمة تحليل المعطيات المجمعة بواسطة برنامج spss الإحصائي .

اولا : أداة الدراسة (الاستبيان)

1– تقديم الاستبيان .

من اجل الإجابة على الأسئلة التي حددت بها إشكالية البحث فقد كان الاستبيان هو الأداة الأساسية لجمع المعلومات الخاصة بالموضوع ، و قد شمل الاستبيان المخصص لهذه الدراسة جزئين ، الجزء الأول ضم مقدمة للاستبيان كما ضم معلومات عامة حول

مالئ الاستبيان (المنصب ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية) و كذا معلومات حول المؤسسة شملت ملكية المؤسسة وحجمها و طبيعة نشاطها أما الجزء الثاني و هو الأهم و الذي يشمل عبارات الاستبيان التي اعتمدت عليها الدراسة التطبيقية وعددها 52 عبارة مقسمة على أربع محاور كما يلي :

المحور الأول : شمل 10 عبارات تتعلق بمدى إدراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

المحور الثاني :شمل 15 عبارة تتعلق بمدى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، القانوني ، الأخلاقي ، الخيري)

المحور الثالث : حيث ضم 27 عبارة و يتعلق هذا المحور بتقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه بعض أصحاب المصلحة المعنيين بالمسؤولية الاجتماعية (المالكين/المساهمين ، العاملين ، المستهلكين ، الموردين ، جماعات الضغط ، المجتمع ، البيئة و الموارد الطبيعية) و ذلك لمعرفة مدى وفاء أصحاب القرار لمسؤولياتهم الاجتماعية تجاه أطراف المصلحة المعنيين .

جدول رقم 14 : وصف عبارات الاستبيان

المحور		عدد العبارات
المحور الأول : مدى إدراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية		10
المحور الثاني : أبعاد المسؤولية الاجتماعية	البعد الاقتصادي	04
	البعد القانوني	04
	البعد الأخلاقي	04
	البعد الخيري	03
المحور الثالث : تقييم المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة	اتجاه المالكين/المساهمين	03
	اتجاه العاملين	03
	اتجاه المستهلكين	03
	اتجاه الموردين	03
	اتجاه جماعات الضغط	03
	اتجاه المجتمع	07
	اتجاه البيئة و الموارد الطبيعية	05
المجموع		52

من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

كما تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس العبارات حيث يختار مالئ الاستبيان إجابة من خمسة بدائل ويتدرج المقياس ما بين خمسة درجات إلى درجة واحدة كالتالي :

جدول رقم 15 : مقياس ليكارت الخماسي

التقييم	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر : (واسع، 2018، صفحة 185) .

من خلال الجدول السابق سوف نحدد المعيار الذي تم على أساسه التحليل بناء على قيم المتوسط الحسابي و ذلك بعد تحديد المدى (5-1=4) الذي يتم قسمته على عدد الدرجات (4/5=0.8) و نضيف النتيجة بالتدرج ابتداء من الدرجة الأولى كما هو موضح بالجدول الموالي :

جدول رقم 16 : معيار قياس التحليل

الدرجة	5.0 – 4.2	4.2 – 3.4	3.4 – 2.6	2.6 – 1.8	1.8 – 1
المستوى	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التقييم	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا

المصدر : (بلعجوز و مسعودي، 2017، صفحة 242)

2- صدق الاستبيان .

أ - تحكيم الاستبيان :

بعد التنسيق مع الأستاذ المشرف فقد تم استخدام نفس الاستبيان المستخدم في دراسة " بوديسة مولود ، طبال عمار ، قنوعة الطاهر " المعنونة بـ **تحليل واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة** مذكرة ماستر ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي 2019 و ذلك لما له صلة كبيرة بموضوعنا و إحاطته بجميع الجوانب المتعلقة بدراستنا . و هو استبيان محكم من طرف مجموعة الدكاترة المختصين . و ذلك بعد إدراج بعض التعديلات الطفيفة عليه بما يتلائم و موضوع دراستنا .

كما تم اعتماد جزء من الاستبيان المستخدم في دراسة وهيبة مقدم المعنونة بـ " **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية** " رسالة دكتوراه ، جامعة وهران (2014) و يتعلق الأمر بعنصري أصحاب المصلحة "المجتمع"و " الموارد الطبيعية " و ذلك لمحاولة الإلمام بجميع أصحاب المصلحة المعنيين بالمسؤولية الاجتماعية في دراستنا . و هو استبيان محكم من طرف مجموعة من الدكاترة المختصين أيضا .

ب – ثبات أداة الدراسة :

يتم التأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) من خلال حساب معامل الفا كرانباخ من خلال برنامج spss . و قد كانت نتائج المعالجة كما يلي :

جدول رقم 17 : معامل الفاكرانباخ

معامل ثبات الاستبيان	
عدد العبارات	**معامل الثبات الفاكرانباخ**
52	**0.965**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

من خلال الجدول أعلاه ، تضمن الاستبيان 52 عبارة ونلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ 0.965 و هو معامل ثبات ممتاز (اكبر من 0.6) و يدل على ان الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات عالية و يمكن استخدامه كأداة للدراسة .

كما تم التأكد من ثبات عبارات الاستبيان على مستوى كل محور على حدى كما يلي:

- **بالنسبة للمحور الأول المتعلق بادراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية**

جدول رقم 18 : معامل ثبات المحور الأول

معامل ثبات الحور الأول	
عدد العبارات	**معامل الثبات الفاكرانباخ**
10	**0.758**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

من خلال الجدول أعلاه تضمن محور إدراك المسؤولية الاجتماعية 10 عبارات . وجاءت قيمة معامل الثبات الفا كرانباخ 0.785 و هي قيمة اكبر من 0.6 مما يدل على ان درجة ثبات عبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الأول كانت جيدة و يمكن استخدامه كأداة للدراسة.

- **بالنسبة للمحور الثاني المتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.**

جدول رقم 19 : معامل ثبات المحور الثاني

معامل ثبات المحور الثاني	
عدد العبارات	معامل الثبات الفاكرانباخ
15	0.909

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

من خلال الجدول أعلاه تضمن محور أبعاد المسؤولية الاجتماعية 15 عبارة.وجاءت قيمة معامل الثبات الفا كرانباخ 0.909 وهي قيمة مرتفعة جدا و اكبر من 0.6 مما يدل على أن درجة ثبات عبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الأول كانت ممتازة و يمكن استخدامه كأداة للقيام بهذه للدراسة .

- **بالنسبة للمحور الثالث المتعلق بتقييم المسؤولية الاجتماعية.**

جدول رقم 20 : معامل ثبات المحور الثالث

معامل ثبات الحور الثالث	
عدد العبارات	معامل الثبات الفاكرانباخ
27	0.945

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

من خلال الجدول أعلاه تضمن محور تقييم المسؤولية الاجتماعية 27 عبارة.وجاءت قيمة معامل الثبات الفا كرانباخ 0.945 وهي قيمة مرتفعة جدا و اكبر من 0.6 مما يدل على ان درجة ثبات عبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الأول كانت ممتازة و يمكن استخدامه كأداة للقيام بهذه للدراسة .

ثانيا : البرامج المستعملة في الدراسة

بعد جمع الاستبيانات الموزعة تم معالجة المعطيات عن طريق برنامج spss v20 (برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية) وما يندرج ضمنه من أدوات تحليل :

- ✓ **المتوسطات الحسابية** : يحسب مدى ارتفاع و انخفاض استجابة عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات الاستبيان ، كما يمكن من خلاله ترتيب عبارات كل عنصر حسب أعلى متوسط ؛

- ✓ **التكرارات و النسب المئوية** : لوصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة و تحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات الاستبيان؛
- ✓ **الانحرافات المعيارية** : تحدد مدى انحراف إجابات العينة عن متوسطاتها الحسابية ؛
- ✓ **اختبار anova** : لتحليل التباين و اختبار الفروقات ؛
- ✓ **معامل الفا كرابناخ** : لقياس مدى ثبات أداة الدراسة .

المبحث الثاني : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث عرض النتائج المتوصل إليها ثم مناقشتها من اجل التوصل إلى مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة الدراسة .

المطلب الأول : عرض خصائص العينة .

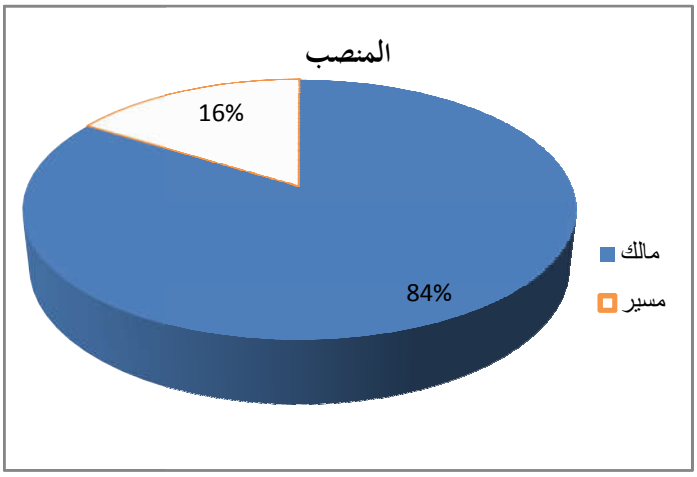
1- عرض البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب

جدول 21 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب

المنصب	التكرار	النسبة
مالك	31	% 83.8
مسير	6	% 16.2
المجموع	37	% 100

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss v20

شكل رقم 04 : تمثيل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب



مخرجات برنامج exel 2007 اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ ان أن أغلب مالئي الاستبيان هم من فئة مالكي المؤسسات حيث بلغ عددهم 31 مالكا أي بنسبة 83.8 % بينما كانت فئة المسيرين و الذي عددهم 6 تمثل نسبة 16.2 % فقط و هذا راجع الى طبيعة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و التي غالبا ما يكون مالك المؤسسة هو نفسه المسير .(عدم فصل الملكية عن التسيير) .

2- عرض البيانات المتعلقة بتوزيع إفراد العينة حسب متغير الجنس

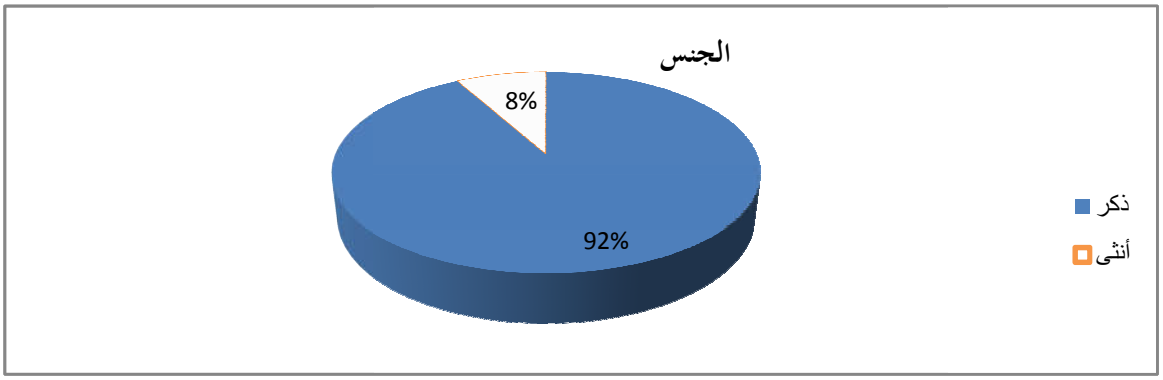
جدول 22 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	34	% 91.9
انثى	3	% 8.1
المجموع	37	% 100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

و بالاعتماد على برنامج exel يمكن توضيح الإحصائيات التالية كنسب بيانية كالأتي :

شكل رقم 05 : تمثيل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



مخرجات برنامج exel 2007 اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن أن أغلب مالئي الاستبيان هم من فئة الذكور حيث بلغ عددهم 34 أي بنسبة 91.9 % بينما بلغ عدد الإناث 03 أي نسبة 8.1 % فقط و هذا يمكن أن يرجع إلى درجة تقبل المرأة للعمل في مجتمعنا المحلي .

3- عرض البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

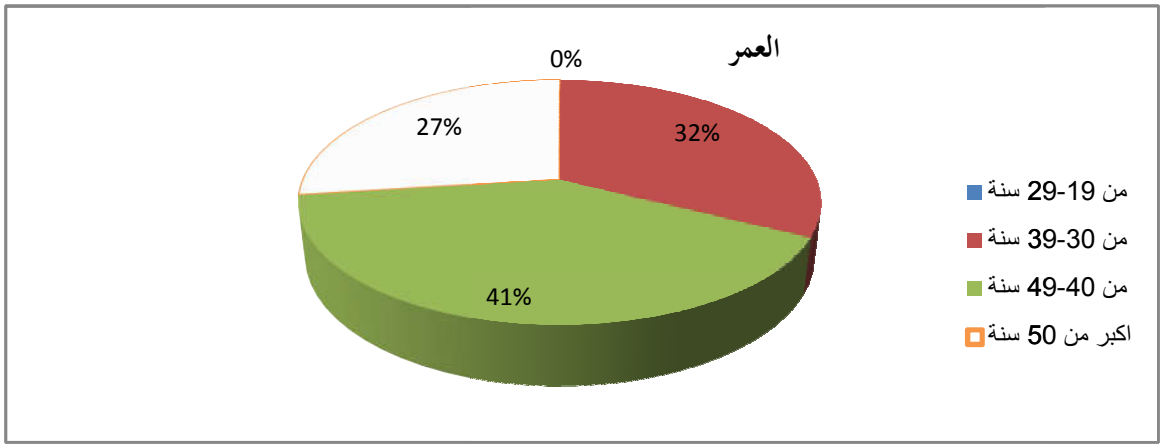
جدول 23 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
من 19-29 سنة	0	0
من 30-39 سنة	12	% 32.4
من 40-49 سنة	15	% 40.5
أكثر من 50 سنة	10	% 27.1
المجموع	37	% 100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

يمكن تمثيل هذه الإحصائيات وفق الشكل الموالي .

شكل رقم 06: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



مخرجات برنامج exel 2007 اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب عينة الدراسة كانت تتراوح أعمارهم من 40-49 سنة بنسبة 40.5 % تليها فئة من 30-39 سنة بنسبة 32.4 % ، ثم الفئة الرابعة بنسبة 27.1.5% ، لتكون الفئة الأولى الشبابية و التي تتراوح أعمارهم بين 19-29 منعدمة تماما من بين عينة الدراسة .

4- عرض البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي .

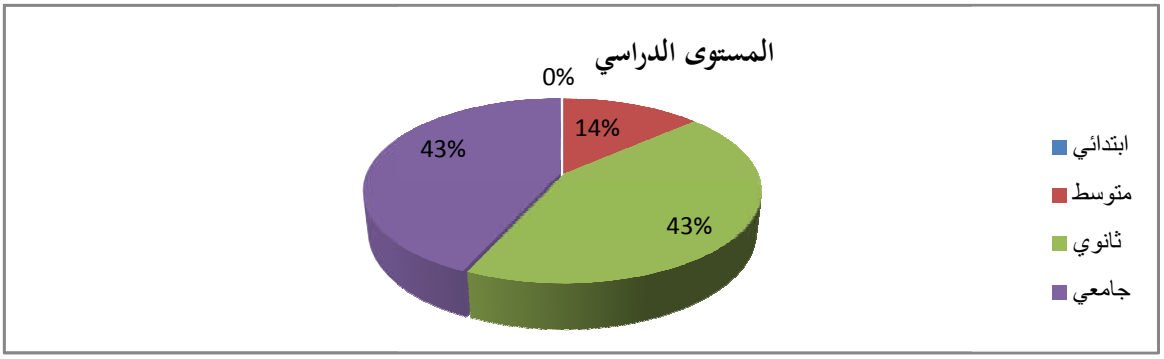
جدول 24 : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ابتدائي	0	0
متوسط	5	% 13.5
ثانوي	16	% 43.2
جامعي	16	% 43.2
المجموع	37	% 100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

و الشكل الموالي يوضح تمثيل هذه الإحصائيات بيانيا كما يلي .

شكل رقم 07 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



مخرجات برنامج exel 2007 اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب عينة الدراسة كانت ذو مستوى ثانوي و جامعي بنسبة 43.2% لكلا المستويين (16 فرد لكل مستوى) فيما بلغت نسبة الأفراد ذو المستوى الدراسي المتوسط 13.5 % (05 أفراد) في حين خلت العينة من الأفراد ذو المستوى التعليمي الابتدائي .

5- عرض البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

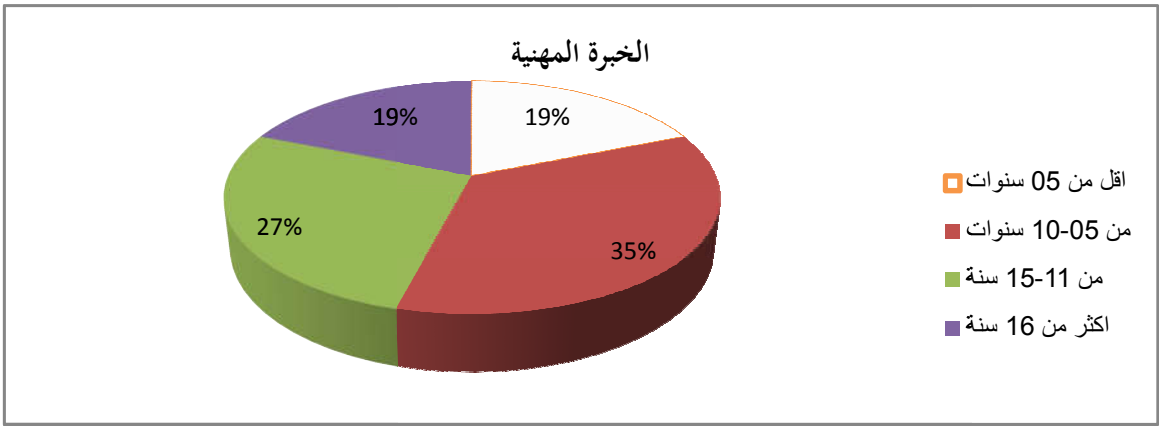
جدول 25 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
اقل من 05 سنوات	7	% 18.9
من 05-10 سنوات	13	% 35.1
من 11-15 سنة	10	% 27.0
اكثر من 16 سنة	7	% 18.9
المجموع	37	% 100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

يمكن تمثيل الإحصائيات المتحصل عليها بيانيا كما يلي :

شكل رقم 08: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



مخرجات برنامج exel 2007 اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 35.1% من العينة لديهم خبرة مهنية من 05-10 سنوات و 27% تتراوح خبرتهم المهنية بين 11-15 سنة في حين 21.6% من أفراد العينة خبرتهم المهنية اقل من 05 سنوات و هي نفس النسبة التي تمثل الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر من 16 سنة من عينة الدراسة .

6- عرض البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب متغير ملكية المؤسسة

جدول 26 : توزيع أفراد العينة حسب متغير ملكية المؤسسة

ملكية المؤسسة	التكرار	النسبة
خاصة	37	% 100
عامة	0	% 0
مختلطة	0	% 0
المجموع	37	% 100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

من خلال الجدول نرى أن جميع أفراد عينة الدراسة هي مؤسسات خاصة و ترجع هيمنة هذا الصنف الى التسهيلات الممنوحة للخواص و الاهتمام الني توليه الدولة لهذا النوع من المؤسسات التي تعتبر عصب الاقتصاد الوطني . في حين نرى عدم وجود مؤسسات عمومية في عينة الدراسة و هذا راجع الى عدم وجود هذا الصنف من المؤسسات تملكها الدولة في مجتمع الدراسة و المؤسسات العمومية المتواجدة هي من الحجم الكبير لذلك لم يتم إدراجها ضمن عينة الدراسة .

7- عرض البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب متغير حجم المؤسسة

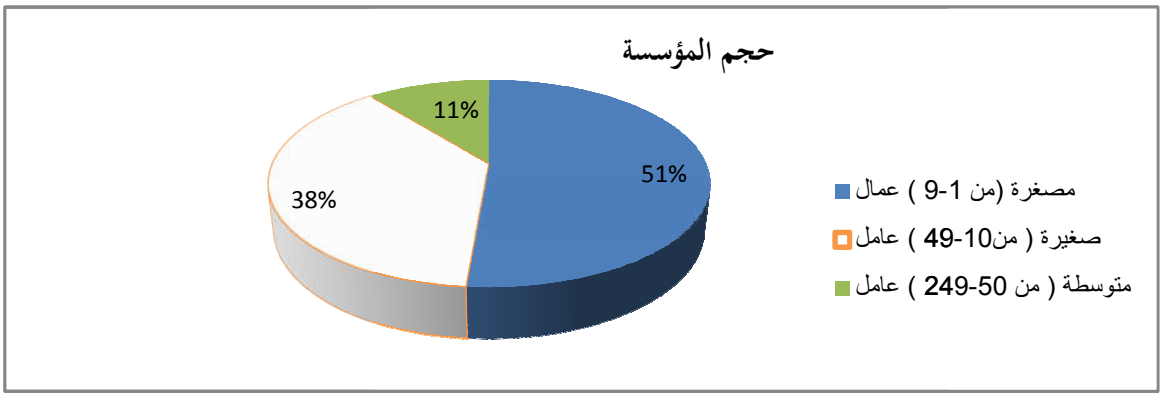
جدول 27 : توزيع أفراد العينة حسب متغير حجم المؤسسة

حجم المؤسسة	التكرار	النسبة
مصغرة (من 1-9 عمال)	19	% 51.4
صغيرة (من 10-49 عامل)	14	% 37.8
متوسطة (من 50 الى 249 عامل)	4	% 10.8
المجموع	37	% 100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

النتائج التالية يمكن تمثيلها بيانيا كما يلي :

شكل رقم 09 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير حجم المؤسسة



مخرجات برنامج exel 2007 اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول ان غالبية عينة الدراسة عي مؤسسات مصغرة بنسبة 51.4 % في حين بلغت نسبة المؤسسات الصغيرة 37.8 % و المؤسسات المتوسطة نسبة 10.8% من عينة الدراسة .

8- عرض البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب متغير نشاط المؤسسة

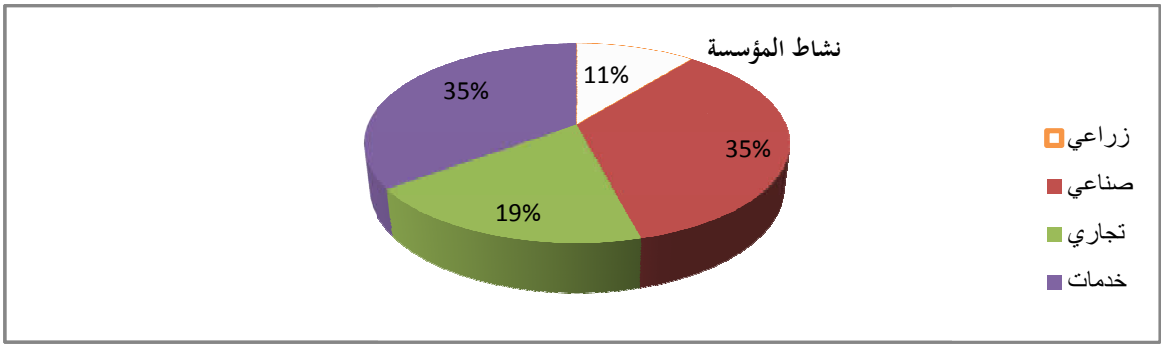
جدول 28 : توزيع أفراد العينة حسب متغير نشاط المؤسسة

نشاط المؤسسة	التكرار	النسبة
زراعي	4	% 10.8
صناعي	13	% 35.1
تجاري	7	% 18.9
خدمات	13	% 35.1
المجموع	37	% 100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

و التمثيل البياني لهذه النتائج كما يلي :

شكل رقم 10 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نشاط المؤسسة



مخرجات برنامج exel 2007 اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ ارتفاع عدد المؤسسات ذات الطابع الصناعي و الخدماتي في عينة الدراسة بنسبة 35.1 % لكل منهما ، في حين بلغت نسبة مؤسسات القطاع التجاري 18.9 % من مجموع مؤسسات عينة الدراسة و بلغت مؤسسات القطاع الزراعي 10.8 % .

المطلب الثاني : عرض نتائج الاستبيان و مناقشتها

سنقوم من خلال هذا المطلب عرض نتائج الاستبيان بعد معالجتها بواسطة برنامج spss و مناقشتها و عرض النتائج المتوصل إليها

1. عرض نتائج محور مدى إدراك المسؤولية الاجتماعية

جدول 29 : نتائج استبيان محور مدى إدراك المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
01	الهدف الوحيد من وراء نشاط المؤسسة الذي تحرص عليه هو الربح	التكرار	7	27	2	1	0	4.08	0.59	5	موافق
		النسبة %	18.9	73	5.4	2.7	0				
02	تتمثل المسؤولية الاجتماعية حسب مؤسستكم في التعاون مع الآخرين من خلال و المساعدات التي تمنحها	التكرار	12	16	7	2	0	4.03	0.86	6	موافق
		النسبة %	32.4	43.2	18.9	5.4	0				
03	تعتبر المؤسسة المسؤولية الاجتماعية عمل تطوعي وليس ملزمة قانونا به	التكرار	12	9	9	7	0	3.7	1.12	8	موافق
		النسبة %	32.4	24.3	24.3	18.9	0				
04	تعتبر المؤسسة برامج المسؤولية الاجتماعية نشاطات ثانوية تقوم بها عندما تتوفر الأموال اللازمة	التكرار	4	21	9	3	0	3.7	0.77	8	موافق
		النسبة %	10.8	56.8	24.3	8.1	0				
05	تنجز المؤسسة أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع المحلي وتحترم عادته وتقاليده	التكرار	21	15	1	0	0	4.54	0.55	1	موافق بشدة
		النسبة %	56.3	40.5	2.7	0	0				
06	تسعى المؤسسة إلى التميز عن المؤسسات الأخرى ، بتقديمها خدمات للمجتمع	التكرار	23	7	5	2	0	4.38	0.92	2	موافق بشدة
		النسبة %	62.2	18.9	13.5	5.4	0				
07	تقوم المؤسسة بالمشاركة في التظاهرات العلمية التي تهتم بموضوع المسؤولية الاجتماعية	التكرار	9	19	9	0	0	4.00	0.70	7	موافق بشدة
		النسبة %	24.3	51.4	24.3	0	0				

08	تعمل المؤسسة على استقبال شكاوى العملاء واقتراحاتهم و تاخذها بعين الاعتبار	التكرار	16	18	3	0	0	4.35	0.63	3	موافق بشدة
		النسبة %	43.2	48.6	8.1	0	0				
09	تشارك المؤسسة في نشاطات الحماية المدنية	التكرار	5	16	16	0	0	3.7	0.70	8	موافق
		النسبة %	13.5	43.2	43.2	0	0				
10	تشارك المؤسسة في نشاطات توعية وحماية المستهلك	التكرار	14	16	6	1	0	4.16	0.80	4	موافق
		النسبة %	37.8	43.2	16.2	2.7	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري المرجح			المتوسط الحسابي المرجح=4.06			الانحراف المعياري المرجح=0.76					موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

نلاحظ من خلال الجدول ، أن المتوسط الحسابي المرجح للمحور الأول و المتعلق بمدى إدراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية بلغ **4.06** أي أن الاتجاه العام لآراء أفراد العينة حول هذا المحور كان **بالموافقة** حسب معيار مقياس ليكارت الخماسي و هذا يدل على أن أغلبية أفراد العينة لديها **مستوى مرتفع من إدراك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية** كما بلغ الانحراف المعياري العام للمحور 0.76 و هذا يدل على وجود تجانس كبير بين أراء أفراد العينة على عبارات المحور و عدم وجود تشتت في الآراء .

و يأتي هذا المستوى العالي من الموافقة نتيجة درجات الموافقة التي حصلت عليها معظم عبارات المحور ، حيث نلاحظ من خلال الجدول ان العبارة رقم 05 : " تنجز المؤسسة أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع المحلي وتحترم عادته وتقاليده " جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.54 أي أن أغلبية أفراد العينة تحترم عادات و قيم المجتمع التي تنشط فيه و جاءت في مستوى " موافق بشدة " .حيث حققت هذه العبارة 21 درجة موافق بشدة بنسبة 56.8 % و 15 درجة موافق بنسبة 40.5 و 01 درجة محايد بنسبة 2.7 . كما حققت العبارة اضعف قيمة للانحراف معياري بلغت 0.55 و هذا ناتج عن التجانس الكبير بين إجابات أفراد العينة على هذه العبارة . كما احتلت العبارات 03 ،04 ، 05 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3.7 لكل منها و هو متوسط موجود ضمن مستوى " موافق " و بانحراف معياري بلغ 1.12 بالنسبة للعبارة 03 وهو اكبر قيمة بلغتها إجابات أفراد العينة و هذا ناتج عن عدم تجانسها ، و بلغ 0.77 في العبارة 04 و 0.7 في العبارة 09 و هي قيمة صغيرة ناتجة عن تجانس إجابات أفراد العينة .

هذه النتائج إن دلت على شيء فهي تدل على فهم جيد للمسؤولية الاجتماعية لأفراد عينة الدراسة . وبشكل العام تبين لنا أن **إدراك مالكي و مسيري المؤسسات محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية كان مرتفعا** .

2. عرض نتائج محور أبعاد المسؤولية الاجتماعية .

سنحاول عرض نتائج هذا المحور من خلال الجدول الموالي .

جدول 30 : نتائج الاستبيان الخاص بمحور أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
1 - البعد الاقتصادي											
01	تعرض المؤسسة منتجاتها بأسعار في متناول الزبائن	التكرار	19	15	3	0	0	4.43	0.64	2	موافق بشدة
		النسبة %	51.4	40.5	8.1	0	0				
02	تسعى المؤسسة في تعظيم أرباحها إلى زيادة حصتها السوقية	التكرار	15	18	3	1	0	4.27	0.73	4	موافق بشدة
		النسبة %	40.5	48.6	8.1	2.7	0				
03	تساهم المؤسسة في دعم الاقتصاد المحلي	التكرار	15	20	2	0	0	4.35	0.58	3	موافق بشدة
		النسبة %	40.5	54.1	5.4	0	0				
04	تحرص المؤسسة على إتباع قواعد المنافسة العادلة و الحرة	التكرار	20	15	2	0	0	4.49	0.60	1	موافق بشدة
		النسبة %	54.1	40.5	5.4	0	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام			**المتوسط الحسابي= 4.38**					**الانحراف المعياري= 0.63**			**موافق بشدة**
3 - البعد القانوني											
01	تحرص المؤسسة على احترام تطبيق القوانين التي تسنها الدولة .	التكرار	17	19	1	0	0	4.43	0.55	2	موافق بشدة
		النسبة %	45.9	51.4	2.7	0	0				
02	تعترف المؤسسة بأهمية النقابات العمالية	التكرار	14	13	8	1	1	4.03	0.98	4	موافق
		النسبة %	37.8	35.1	21.6	2.7	2.7				
03	تتحمل المؤسسة الرعاية الصحية لعاملها أثناء قيامهم بعملهم	التكرار	19	16	2	0	0	4.46	0.60	1	موافق بشدة
		النسبة %	51.4	43.2	5.4	0	0				
04	تلتزم المؤسسة بتوفير حقوق العامل الاجتماعية (النقل .السكن .العطلة)	التكرار	15	15	5	2	0	4.16	0.86	3	موافق
		النسبة %	40.5	40.5	13.5	5.4	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد			**المتوسط الحسابي للبعد = 4.27**					**الانحراف المعياري للبعد= 0.74**			**موافق بشدة**

4 - البعد الأخلاقي										
01	تملك المؤسسة دليلا خاصا باخلاقيات العمل معلنا عنه لجميع العاملين لديها	التكرار	19	14	4	0	0	4.41	0.68	1	موافق بشدة
		النسبة %	51.4	37.8	10.8	0	0				
02	تملك المؤسسة نظاما صارما اتجاه الفساد الإداري ، الاختلاس ، الرشوة و غيرها .	التكرار	12	13	11	1	0	3.97	0.86	4	موافق
		النسبة %	32.4	35.1	29.7	2.7	0				
03	تعامل المؤسسة العاملين لديها معاملة عادلة	التكرار	18	16	2	1	0	4.38	0.72	2	موافق بشدة
		النسبة %	48.6	43.2	5.4	2.7	0				
04	تلتزم المؤسسة بالنزاهة في استقطاب العاملين من المؤسسات المنافسة	التكرار	13	14	9	1	0	4.05	0.84	3	موافق
		النسبة %	35.1	37.8	24.3	2.7	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد			المتوسط الحسابي للبعد = 4.21					الانحراف المعياري للبعد=0.77			موافق بشدة
4 – البعد الخيري											
01	تقدم المؤسسة المساعدات للمشاريع الخيرية	التكرار	18	12	6	1	0	4.27	0.83	1	موافق بشدة
		النسبة %	48.6	32.4	16.2	2.7	0				
02	تقدم المؤسسة مساعدات او تسهيلات للعمال لديها (أداء الحج والعمرة .الزواج .وغيرها)	التكرار	6	17	13	1	0	3.76	0.76	2	موافق
		النسبة %	16.2	45.9	35.1	2.7	0				
03	تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	التكرار	2	16	16	3	0	3.46	0.73	3	موافق
		النسبة %	5.4	43.2	43.2	8.1	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد			المتوسط الحسابي للبعد = 3.83					الانحراف المعياري للبعد = 0.77			موافق
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور			المتوسط الحسابي للمحور = 4.17					الانحراف المعياري للمحور = 0.72			موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

من خلال الجدول ، يتبين لنا أن المتوسط الحسابي المرجح للمحور الثاني و المتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بلغ **4.17** و هو يدل على ان الاتجاه العام لآراء أفراد العينة حول هذا المحور كان **بالموافقة** حسب معيار مقياس ليكارت الخماسي و هذا يدل على ان أغلبية أفراد العينة لديهم **تبني مرتفع لأبعاد المسؤولية الاجتماعية** كما بلغ الانحراف المعياري العام للمحور 0.72 وهذا يدل على وجود تجانس كبير بين اراء أفراد العينة على عبارات المحور . و قد احتل البعد الاقتصادي المرتبة الأولى من بين الأبعاد الأربعة بمتوسط حسابي 4.38 و انحراف معياري 0.63 و هو مؤشر قوي على تطبيق عينة الدراسة للبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية و وجود تجانس كبير بين إجابات أفراد العينة و جاء هذا البعد في مستوى " **موافق بشدة** " في حين احتل

البعد القانوني المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.27 و انحراف معياري 0.74 و البعد الأخلاقي الذي جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.21 و انحراف معياري 0.77 و جاء هاذين البعدين في مستوى " **موافق بشدة** " و هذا يدل وجود ممارسة جيدة لهذين البعدين أيضا لدى أفراد العينة المدروسة . و جاء البعد الخيري (التطوعي) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.83 و انحراف معياري قدره 0.77 حيث نلاحظ وجود تطبيق لهذا جيد لهذا البعد لكن بمستوى اقل من الأبعاد الثلاثة السابقة و وجود تجانس كبير بين إجابات إفراد عينة الدراسة ، و جاء هذا البعد في مستوى " **موافق** " حسب سلم ليكارت الخماسي المعتمد في دراستنا .

و سنحاول فيما يلي مناقشة كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على حدى .

- **البعد الاقتصادي** : احتل هذا البعد المركز الأول من بين أبعاد المسؤولية الأربعة بمتوسط حسابي 4.38 و الذي يوافق مستوى " **موافق بشدة** " حيث ضم هذا البعد أربعة عبارات و التي جاءت جميعها في مستوى " موافق بشدة " لان جميع متوسطاتها الحسابية محصورة بين 4.2 و 5 أي أن جميع مالكي و مسيري المؤسسات عينة الدراسة تتبنى ممارسة جيدة لهذا البعد من خلال عرض المؤسسة لمنتجاتها بأسعار في متناول الزبائن والسعي في تعظيم إرباحها إلى زيادة حصتها السوقية و المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي و الحرص على الشفافية وإتباع قواعد المنافسة العادلة و الحرة . و حقق هذا البعد انحراف معياري قدره 0.63 حيث هناك تناسق و تجانس كبير بين إجابات أفراد العينة .
- **البعد القانوني** : جاء هذا البعد في المركز الثاني بمتوسط حسابي 4.27 و مستوى " **موافق بشدة** " ، و هو مؤشر قوي على ممارسة مسيري و مالكي المؤسسات عينة الدراسة لهذا البعد من خلال احترام للقوانين التي تسنها الدولة و الاعتراف بالنقابات العمالية و احترام حقوق العمال و حمايتهم . و تراوح المتوسط الحساب لهذا البعد بين 4.03 و 4.46 حيث تباينت مستويات التقييم بين "موافق" و "موافق بشدة" و بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد 0.74 و هي قيمة ضئيلة مما يدل على تجانس اجابات افراد العينة .
- **البعد الأخلاقي** : بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 4.21 و انحرافه المعياري 0.77 وهو ما يقابله مستوى " **موافق بشدة** " حسب سلم ليكارت الخماسي و هذا يدل على تطبيق جيد للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية من طرف مسيري ومالكي مؤسسات عينة الدراسة .و جاء المتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد محصور بين 3.98 و 4.41 أي أن مستوياتها كانت بين "موافق" و "موافق بشدة " . و تمثلت الممارسات التي وافق عليها افراد العينة في احترام أخلاقيات العمل و مكافحة أنواع الفساد الإداري و العدالة في معاملة العاملين و النزاهة في استقطاب العاملين . و يعزى ضعف قيمة الانحراف المعياري الى الانسجام الجيد إجابات أفراد العينة في هذا البعد .
- **البعد الخيري (التطوعي)** : عرف هذا البعد مستوى **"موافق"** حيث تحصل على متوسط حسابي بلغ 3.83 و ضم ثلاثة عبارات ، العبارة الأولى و التي تخص تقديم مساعدات للمشاريع الخيرية بلغ متوسطها الحسابي 4.27 و الذي يقابل مستوى " موافق بشدة " في حين تحصلت العبارة الثانية و التي تضم تقديم مساعدات للعمال تحصلت على متوسط حسابي بلغ 3.76 و الذي يوافق مستوى " موافق" في حين بلغت العبارة الثالثة الخاصة بتوفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة

متوسط حسابي قدره 3.46 و الذي يوافق مستوى " موافق " و جاء الانحراف المعياري للمحور بقيمة 0.77 و هي منخفضة نظرا لتجانس إجابات العينة .

3. عرض و مناقشة نتائج محور تقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة

3-1 عرض و مناقشة نتائج المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين/ المساهمين

جدول رقم 31 : المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين/المساهمين

الرقم	العبارة		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
01	تسمح المؤسسة للمساهمين بالمشاركة في اتخاذ القرار	التكرار	4	11	20	2	0	3.46	0.76	3	موافق
		النسبة %	10.8	29.7	54.1	5.4	0				
02	تضمن المؤسسة حصول المساهمين على كيفية سير العمل دون تحريف	التكرار	5	14	17	1	0	3.62	0.75	2	موافق
		النسبة %	13.5	37.8	45.9	2.7	0				
03	تعامل المؤسسة المساهمين دون تميز	التكرار	8	13	16	0	0	3.78	0.78	1	موافق
		النسبة %	21.6	35.1	43.2	0	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري			المتوسط الحسابي المرجح = 3.62					الانحراف المعياري المرجح = 0.76			موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

يأتي مستوى **"موافق"** التي تحصل عليها محور المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين/المساهمين لحصوله على متوسط حسابي 3.62 و هو مستوى متدني نسبيا حيث كانت اكبر التكرارات في العبارات الثلاثة عند الإجابة " محايد " و جاءت نتيجة الإجابة على عبارات المحور الثلاث كلها بمستوى " موافق " ، و بانحراف معياري قدره 0.76 نظرا لتجانس أراء العينة .

2-3 عرض و مناقشة نتائج المسؤولية تجاه العاملين .

جدول 32 : نتائج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

الرقم	العبارة		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
01	تسمح المؤسسة لعمالها بالمشاركة في اتخاذ القرارات الهامة	التكرار	7	23	6	1	0	3.97	0.68	3	موافق
		النسبة %	18.9	62.2	16.2	2.7	0				
02	توفر المؤسسة الامن الصناعي للعاملين	التكرار	11	22	4	0	0	4.19	0.61	1	موافق
		النسبة %	29.7	59.5	10.8	0	0				
03	توفر المؤسسة فرص كثيرة للترقية في مختلف المجالات الوظيفية .	التكرار	9	19	9	0	0	4.00	0.70	2	موافق
		النسبة %	24.3	51.4	24.3	0	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري			**المتوسط الحسابي المرجح = 4.05**					**الانحراف المعياري المرجح = 0.66**			**موافق**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

تحصلت هذه الفئة من أصحاب المصلحة على متوسطة حسابي قدرة 4.05 و الذي يوافق مستوى "**موافق**" حيث جاءت إجابات العينة ايجابية في تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و ذلك من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات الهامة و الاهتمام بأمنهم و سلامتهم و كذا توفير فرص لترقيتهم في مختلف الوظائف. حيث جاءت اغلب إجابات العينة عند درجة "موافق" في العبارات الثلاثة . كما تحصلت المجموعة على انحراف معياري بلغ 0.66 و هي قيمة منخفضة نظرا للتجانس الكبير بين إجابات العينة .

3-3 – عرض نتائج المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين

جدول 33 : نتائج المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين

الرقم	العبارة		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
01	تتبع المؤسسة سياسة تسعيرية تحافظ على المستهلكين	التكرار	18	12	5	2	0	4.24	0.89	2	موافق بشدة
		النسبة %	48.6	32.4	13.5	5.4	0				
02	تضمن المؤسسة لمستهلكيها منتجات تتوفر على شروط الصحة و السلامة قبل و بعد الانتاج	التكرار	19	12	6	0	0	4.35	0.75	1	موافق بشدة
		النسبة %	51.4	32.4	16.2	0	0				
03	تستجيب المؤسسة في تعديل تصميم المنتج وبشكل مستمر وفق متطلبات المستهلكين	التكرار	17	10	10	0	0	4.19	0.86	3	موافق
		النسبة %	45.9	27	27	0	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري			المتوسط الحسابي المرجح = 4.26					الانحراف المعياري المرجح = 0.83			موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

من خلال الجدول نلاحظ تحصل هذه المجموعة و التي تضم فئة المستهلكين على متوسط حسابي بلغ 4.26 حيث يوافق درجة "**موافق بشدة** " اي ان المؤسسات محل الدراسة تهتم بزبائنها باعتبارهم سبب وجودها و بقائه و ذلك من خلال تقوية جسور الثقة و الولاء معهم و توفر لهم منتجات امنة و تتناسب مع متطلباتهم . هذا و بلغ الانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول عبارات هذه المجموعة 0.83 و هو متوسط نسبيا و ذلك لوجود تشتت لإجابات عينة الدراسة .

3-4 – عرض نتائج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردون

جدول رقم 34 : المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردون

الرقم	العبارة		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
01	تهتم المؤسسة بتوطيد علاقتها مع الموردين	التكرار	21	10	6	0	0	4.41	0.76	3	موافق بشدة
		النسبة %	56.8	27	16.2	0	0				
02	تلتزم المؤسسة باحترام و تطبيق الاتفاقيات و العقود المبرمة مع الموردين	التكرار	21	12	4	0	0	4.46	0.69	1	موافق بشدة
		النسبة %	56.8	32.4	10.8	0	0				
03	تسعى المؤسسة الى خلق جو تفاوضي مريح مع الموردين	التكرار	22	9	6	0	0	4.43	0.76	2	موافق بشدة
		النسبة %	59.5	24.3	16.2	0	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري			المتوسط الحسابي المرجح = 4.43					الانحراف المعياري المرجح = 0.73			موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

إن مسيري و مالكي المؤسسات محل الدراسة يهتمون بمورديهم و هذا ما توضحه قيمة متوسط الحسابي لهذه المجموعة من أصحاب المصلحة و التي بلغت 4.43 و هي توافق مستوى " **موافق بشدة** " حسب سلم ليكارت الخماسي . فهم يهتمون بتوطيد علاقتهم بمورديهم و يحترمون الاتفاقيات المبرمة معهم كما يسعون إلى خلق جو تفاوضي مريح معهم . حيث جاءت مستويات الموافقة في العبارات الثلاثة عند مستوى " موافق بشدة " و اغلب إجابات العينة كانت عند درجة "موافق بشدة" و"موافق " و هذا ما تبينه قيمة الانحراف المعياري الناتجة عن إجابات أفراد العينة و البالغة 0.73 و هي قيمة متوسطة نسبيا .

3-5 – عرض نتائج المسؤولية الاجتماعية تجاه جماعات الضغط

جدول رقم 35 : المسؤولية الاجتماعية تجاه جماعات الضغط

الرقم	العبارة		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
01	تقوم المؤسسة بتقديم معلومات دقيقة للاعلام حول طبيعة عملها	التكرار	12	8	16	1	0	3.84	0.92	2	موافق
		النسبة %	32.4	21.6	43.2	2.7	0				
02	تمتلك المؤسسة علاقات جيدة مع المنظمات المتخصصة في حماية المستهلك	التكرار	11	16	10	0	0	4.03	0.76	1	موافق
		النسبة %	29.7	43.2	27	0	0				
03	تحترم المؤسسة دور جماعات الضغط (نقابة العمال ، مفتشية العمل ....)	التكرار	11	11	12	3	0	3.81	0.96	3	موافق
		النسبة %	29.7	29.7	32.4	8.1	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري			المتوسط الحسابي المرجح = 3.89					الانحراف المعياري المرجح = 0.88			موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لهذه المجموعة من أصحاب المصلحة و التي تضم فئة جماعات الضغط قيمته 3.89 و هو يوافق مستوى " **موافق** " و هو قيمة متدنية في هذا المستوى ، حيث جاءت إجابات أفراد العينة على العبارة الأولى و الثالثة اغلبها عند درجة " محايد " رغم وجودها في المستوى " موافق" بمتوسط حسابي قدره 3.84 و 3.81 على التوالي وهذا يدل على ان هناك عدد من المؤسسات محل الدراسة لا تهتم بدور وسائل الإعلام و لا بالدور الاجتماعي الذي تلعبه جماعات الضغط . و جاء الانحراف المعياري لإجابات الأفراد حول هذه العبارتين 0.92 و 0.96 على التوالي هو قيمة مرتفعة نظرا لوجود تشتت للإجابات على هاتين العبارتين . اما العبارة الثانية و التي جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.03 الذي يوافق مستوى " موافق" تبين ان مسيري و مالكي المؤسسات محل الدراسة لديهم علاقة جيدة مع المنظمات المتخصصة في حماية المستهلك و جاء الانحراف المعياري لهذ العبارة بقيمة 0.76 وهو متوسط نسبيا لوجود تشتت طفيف لإجابات أفراد العينة . وجاء الانحراف المعيار للمجموعة 0.88 و هو مرتفع نسبيا و ذلك لوجود تشتت في إجابات افراد العينة حول عبارات هذه المجموعة .

3-6 – المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

جدول رقم 36 : المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

الرقم	العبارة		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
01	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الاساسية للمجتمع (مدارس و مستشفيات و طرقات و برامج اسكان)	التكرار	11	5	18	3	0	3.65	1.00	5	موافق
		النسبة %	29.7	13.5	48.6	8.1	0				
02	تقدم المؤسسة الهبات للجمعيات الخيرية (مثل جمعيات حماية الطفولة و دور المسنين و مراكز رعاية المعاقين و المستشفيات)	التكرار	16	12	8	1	0	4.16	0.86	1	موافق
		النسبة %	43.2	32.4	21.6	2.7	0				
03	تلتزم المؤسسة بتوفير فرص عمل متكافئة لافراد المجتمع من اجل التخفيف من البطالة	التكرار	13	16	8	0	0	4.14	0.75	2	موافق
		النسبة %	35.1	43.2	21.6	0	0				
04	تقدم المؤسسة المساعدة المالية حالة الكوارث الطبيعية (مثل الزلازل و الفياضانات و الحرائق)	التكرار	12	10	14	1	0	3.89	0.90	4	موافق
		النسبة %	32.4	27	37.8	2.7	0				
05	تمتلك المؤسسة نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري	التكرار	12	10	14	1	0	3.89	0.90	4	موافق
		النسبة %	32.4	2.7	37.8	2.7	0				
06	تساهم المؤسسة في دعم النشاطات الثقافية و الشبابية	التكرار	13	14	10	0	0	4.08	0.79	3	موافق
		النسبة %	35.1	37.8	27	0	0				
07	تفصح المؤسسة عن ادائها الاجتماعي	التكرار	7	10	20	0	0	3.65	0.78	5	موافق
		النسبة %	18.9	27	54.1	0	0				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري			المتوسط الحسابي المرجح = 3.92					الانحراف المعياري المرجح = 0.85			موافق

من اعداد الطالب بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود المتوسط الحسابي لهذه المجموعة من أصحاب المصلحة و التي تضم المجتمع في مستوى "**موافق**" بحصوله على متوسط حسابي قدره **3.92** حسب سلم ليكارت المعتمد في هده الدراسة . و انحراف معياري بلغ 0.85 مما يدل على وجود تشتت نسبي بين آراء أفراد العينة عند الإجابة على عبارات هذه المجموعة . حيث تمثلت أهم ممارسات هذه المؤسسات اتجاه المجتع في تقديم الهبات و التبرعات للجمعيات الخيرية (العبارة 02) و كذا توفير فرص عمل متكافئة للتخفيف من البطالة (العبارة 03) و دعم النشاطات الشبابية و الثقافية بدون مقابل (العبارة 06) حيث حصبت هذه العبارات على متوسط حساب قدره 4.16 ، 4.14 ، 4.08 على الترتيب . كما جاء الانحراف المعياري لهذه العبارات 0.86 ، 0.75 ، 0.79 على الترتيب و هي قيم مرتفعة نسبيا لوجود تشتت نسبي لإجابات أفراد العينة . فيما نلاحظ ان الممارسات الخاصة بتقديم المساعدات المالية في حالة الكوارث (العبارة 05) و امتلاكها لنظام صارم لمكافحة الفساد جاءت بأقل اهتمام من طرف المؤسسات عينة الدراسة حيث كانت اغلب إجابات العينة عند درجة "محايد" و بلغ المتوسط الحسابي 3.89 لكلتا العبارتين . و انحراف معياري 0.90 لكليهما و هو قيمة مرتفعة نظرا لعدم وجود تجانس في إجابات افراد العينة . اما فيما يخص الممارسات المتعلقة بالمساهمة بانجاز المشاريع الأساسية للمجتمع (الفقرة 01) و إصدار تقرير سنوي يضم الإفصاح عن الأداء الاجتماعي للمؤسسة (العبارة 07) فلا يحض بالاهتمام الكبير من طرف المؤسسات محل الدراسة رغم وجودهما عند المستوى "موافق" حسب سلم ليكارت الخماسي لحصولهما على متوسط حسابي 3.65 لكل منهما ، فقد أجاب 20 من أفراد العينة عند الدرجة "محايد" على العبارة 01 و 18 من أفراد العينة عند نفس الدرجة على العبارة 07 اي ان اغلب المؤسسات التي شملتها الدراسة لا تنكر هذه الممارسات و لا توليها أهمية كبيرة . و جاء الانحراف المعياري للعبارتين بمقدار 1.00 و 0.78 على التوالي و هو يعكس التشتت في إجابات أفراد العينة على هاتين العبارتين .

3-6 – المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و الموارد الطبيعية

جدول رقم 37 : المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و الموارد الطبيعية

الرقم	العبارة		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
01	تحترم المؤسسة قوانين البيئة	التكرار	16	17	4	0	0	4.32	0.66	1	موافق بشدة
		النسبة %	43.2	45.9	10.8	0	0				
02	تستخدم المؤسسة تقنيات ملائمة لتجنب التلوث	التكرار	15	15	6	1	0	4.19	0.81	2	موافق
		النسبة %	40.5	40.5	16.2	2.7	0				
03	حصلت المؤسسة من قبل على احد المواصفات و المعايير الدولية البيئية iso	التكرار	4	7	22	4	0	3.30	0.81	5	محايد
		النسبة %	10.8	18.9	59.5	10.8	0				

04	تمول المؤسسة حملات التوعية في مجالات حماية البيئة	التكرار	14	11	9	3	0	3.97	0.98	3	موافق
		النسبة %	37.8	29.7	24.3	8.1	0				
05	يوجد سياسة للإدارة البيئية (نظام لإدارة البيئة في المؤسسة)	التكرار	10	11	13	2	1	3.73	1.01	4	موافق
		النسبة %	27	29.7	35.1	5.4	2.7				
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري		المتوسط الحسابي المرجح = 3.90						الانحراف المعياري المرجح = 0.85			موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

يوضح لنا الجدول السابق نتائج معالجة آراء أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و الموارد الطبيعية حيث نلاحظ ان المتوسط الحسابي للمجموعة جاء بقيمة 3.90 و هو يوافق مستوى **"موافق"** حسب سلم ليكارت المعتمد في الدراسة أي أن الاتجاه العام لعينة الدراسة كان بالموافقة على اعتماد الممارسات المذكورة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و الموارد الطبيعية، اما الانحراف المعياري فجاء بقيمة 0.85 و يدل على وجود تشتت نسبي لإجابات أفراد العينة على عبارات هذه المجموعة .

و الملاحظ من خلال الجدول ان الممارسة الخاصة باحترام قوانين البيئة للحد من التدهور البيئي (العبارة 01) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.32 اي في مستوى "موافق بشدة" و انحراف معياري منخفض نسبيا بلغ 0.66 و هو ما يعكس التجانس في إجابات العينة حيث جاءت اغلب إجابات العينة بين "موافق بشدة" و " موافق" . اما بالنسبة للممارسة التي تخص استخدام المؤسسة لتقنيات ملائمة لتجنب التلوث و التخلص من النفايات و مخلفات التصنيع (العبارة 02) فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.19 و الذي يوافق مستوى (موافق) و انحراف معياري مرتفع نسبيا بلغ 0.81 نظرا لوجود تشتت نسبي لإجابات أفراد العينة فالمؤسسات محل الدراسة تقوم بالتخلص من نفاياتها و مخلفات التصنيع الخاصة بها من اجل التخلص من مسببات التلوث . اما الممارسات المتعلقة بتمويل الحملات التوعوية في مجال حماية البيئة و حسن استغلال مواردها (العبارة 04) و وجود سياسة للإدارة البيئية في المؤسسة (العبارة 05) فقد تحصلتا على متوسط حسابي 3.97 و 3.73 على التوالي اي في مستوى "موافق" لكل منهما و انحراف معياري بلغ 0.98 و 1.01 على الترتيب ما يبرر تشتت إجابات أفراد العينة بين الدرجات المختلفة ، أما الممارسة الأخيرة و المتمثلة في حصول المؤسسة على احد المواصفات و المعايير البيئية (العبارة 03) فتحصلت على درجة " الحياد " بمتوسط حسابي 3.30 و انحراف معياري 0.81 نظرا لوجود تشتت نسبي لإجابات أفراد العينة مما يدل على تجاهل لهذه الممارسة عند اغلب المؤسسات محل الدراسة .

من خلال ما سبق يمكن تلخيص التزام مسيري/مالكي المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة وفق الجدول التالي:

جدول رقم 38 : محور الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة

المجموعات الفرعية للمحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الممارسة
المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين/المساهمين	3.62	0.76	**موافق**
المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	4.05	0.66	**موافق**
المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين	4.26	0.83	**موافق بشدة**
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردون	4.43	0.73	**موافق بشدة**
المسؤولية الاجتماعية تجاه جماعات الضغط	3.98	0.88	**موافق**
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	3.92	0.85	**موافق**
المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية	3.90	0.85	**موافق**
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور	**4.02**	**0.79**	**موافق**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

من خلال الجدول المجمع لفئات أصحاب المصلحة نلاحظ ان الاتجاه العام لممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات محل الدراسة اتجاه أصحاب المصلحة المعنية هو "**موافق**" و هذا ما يعكسه قيمة المتوسط الحسابي للمحور الذي جاء بقيمة ترجيحية تقدر بـ 4.02 و انحراف معياري بقيمة 0.79 حيث تختلف ممارسة المسؤولية الاجتماعية بين أطراف أصحاب المصلحة من طرف إلى آخر.

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى : يدرك القائمون على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

من خلال الجدول رقم 26 و الذي يوضح نتائج الاستبيان المتعلق بفقرات مدى إدراك مسيري/مالكي المؤسسات محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية ، حيث بلغ المتوسط العام 4.06 وهو ما يوافق درجة **الموافقة** وفق معيار مقياس التحليل، أي أن المؤسسات محل الدراسة لديها إدراك لمفهوم للمسؤولية الاجتماعية، وهو ما يثبت صحة الفرضية ، وهذا يعني أن **الفرضية الأولى صحيحة** .

الفرضية الثانية : هناك ممارسة مرتفعة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

يمكن تقسيم هذه الفرضية إلى أربع فرضيات فرعية كما يلي :

الفرضية الفرعية الأولى:توجد ممارسة مرتفعة للبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

نلاحظ من خلال الجدول27 الذي يوضح نتائج الاستبيان الخاص بأبعاد المسؤولية الاجتماعية في جزئه الخاص بالبعد الاقتصادي ان المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد بلغ 4.38 و هو ما يوافق درجة " **موافق بشدة** " وفق مقياس ليكارت المعتمد و هذا ما يعني ان المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة لها ممارسة قوية للمسؤولية الاجتماعية في بعدها الاقتصادي، و هذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى .

الفرضية الفرعية الثانية : توجد ممارسة مرتفعة للبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

نلاحظ من خلال الجدول 27 الذي يوضح نتائج الاستبيان الخاص بأبعاد المسؤولية الاجتماعية في جزئه الخاص بالبعد القانوني ان المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد بلغ 4.27 و هو ما يوافق درجة " **موافق بشدة** " وفق مقياس ليكارت المعتمد و هذا ما يعني ان المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة لها ممارسة قوية للمسؤولية الاجتماعية في بعدها القانوني ، و هدا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الفرعية الثالثة : توجد ممارسة مرتفعة للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

نلاحظ من خلال الجدول 27 ، في جزئه الخاص بالبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية ان المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد بلغ 4.21 و هو ما يوافق درجة " **موافق بشدة** " وفق مقياس ليكارت المعتمد و هذا ما يعني ان المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة لها ممارسة قوية للمسؤولية الاجتماعية في بعدها الأخلاقي ، و هذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة .

الفرضية الفرعية الرابعة : توجد ممارسة مرتفعة للبعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

نلاحظ من خلال الجدول 27 ، في جزئه الخاص بالبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية ان المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد بلغ 3.83 و هو ما يوافق درجة " **موافق** " وفق مقياس ليكارت المعتمد و هذا ما يعني ان المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة تمارس البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية ، و هذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة .

و من خلال نفس الجدول نلاحظ ان المتوسط الحسابي لمحور أبعاد المسؤولية الاجتماعية بلغ 4.17 و هو ما يقابل درجة "**الموافقة**" أي ان هناك ممارسة مرتفعة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة و هذا ما يثبت أن **الفرضية الثانية صحيحة** .

الفرضية الرئيسية الثالثة : هناك التزام مرتفع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف أصحاب المصلحة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .

الجدول الموالي يوضح مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة

جدول 39 : الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة

المحور الثالث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الالتزام
الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة	**4.02**	**0.79**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

من خلال الجدول 38 نلاحظ ان المتوسط الحسابي لمحور الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة بلغ 4.02 و هو ما يقابل درجة " **موافق**" حسب سلم ليكارت و هذا ما يدل على ان هناك التزام مرتفع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أطراف أصحاب المصلحة وهذا ما يثبت **صحة الفرضية الثالثة** .

الفرضية الرابعة : توجد فروق ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الشخصية عند مستوى معنوية 0.05 في ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

و للتأكد من صحة هذه الفرضية من عدمه نعتمد الفرضيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (المنصب،السن،الجنس، المستوى الدراسي،الخبرة المهنية) في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

الفرضية البديلة (H1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (المنصب،السن،الجنس،المستوى الدراسي ،الخبرة المهنية) في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

و لاختبار الفرضيتين سنستعين ببرنامج spss من خلال اختبار التباين الأحادي ANOVA و ذلك من اجل معرفة أثر المتغيرات الشخصية (المنصب ، السن ، الجنس ، المستوى الدراسي ، الخبرة المهنية) و التي تم جمعها ضمن محور موحد باسم " المتغيرات الشخصية " على ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الذي يشمل محور أبعاد المسؤولية الاجتماعية و محور الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة (المحور الثاني و الثالث من الاستبيان) في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .و بعد المعالجة تحصلنا على الجدول التالي :

تجدول 40 : تحليل التباين الأحادي لاختبار مدى وجود فروق معنوية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيراتهم الشخصية

التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	0.834	1	0.834	3.531	0.069^{b}
الخطأ	8.264	35	0.236	/	/
المجموع الكلي	9.098	36	/	/	/

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات نظام spss v20

$R=0.303^{a}$ R2=0.092 R2 ajusté= 0.066

من خلال النتائج الواردة في الجدول يتبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الرابعة حيث بلغة قيمة (F) المحسوبة (3.531) و بقيمة احتمالية (0.069^b) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05). و بالتالي نرفض الفرضية H1 ونقبل الفرضية H0 والتي تنص على انه " **لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (المنصب ، السن ، الجنس ، المستوى الدراسي ، الخبرة المهنية) في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة** ".

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية لمتغير حجم المؤسسة عند مستوى معنوية 0.05 في ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير حجم المؤسسة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير حجم المؤسسة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

و لاختبار الفرضيتين سنقوم باختبار التباين الأحادي ANOVA و ذلك من اجل معرفة أثر متغير حجم المؤسسة على ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .و بعد المعالجة تحصلنا على الجدول التالي :

جدول 41 : تحليل التباين الأحادي لاختبار مدى وجود فروق معنوية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيراتهم الشخصية

التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	0.479	1	0.479	1.944	0.172^b
الخطأ	8.619	35	0.246	/	/
المجموع الكلي	9.098	36	/	/	/

$R=0.229^a$ R2=0.053 R2 ajusté= 0.026

من خلال النتائج الواردة في الجدول نلاحظ ان قيمة (F) المحسوبة هي 1.944 و مستوى دلالة (0.172^b) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05). حيث يتبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الخامسة و بالتالي نرفض الفرضية H1 و نقبل الفرضية H0 والتي تنص على انه " **لا يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير حجم المؤسسة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة** ".

المبحث الثالث : تفسير النتائج

سنحاول من خلال هذا المبحث محاولة تفسير النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة التطبيقية و التي تم من خلالها اختبار الفرضيات التي سوف تجيب على إشكالية البحث المتعلقة بمدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة والتأكد من مدى صحتها. كما قمنا بعد استلام الاستبيان طرح بعض الأسئلة العامة على مالكي/مسيري المؤسسات محل الدراسة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية و البرامج المتعلقة بها لجمع اكبر قدر من المعلومات المتعلقة بالموضوع و فيما يلي أهم النتائج المتوصل إليها:

1- هناك إدراك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة.

حيث أسفرت نتائج اختبار الفرضيات وجود إدراك مرتفع لمفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى مسيري/مالكي المؤسسات محل الدراسة و كان الاتجاه العام للمحور بالموافقة و من خلال الحوار الذي دار بيننا و بين مسيري هذه المؤسسات فان مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليست فلسفة ضمن استراتيجيات المؤسسة و إنما هو نابع من المعتقدات و القيم الشخصية لمسيري هذه المؤسسات والهدف النبيل الذي ينتج عن تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات. كما أن طبيعة المجتمع المحلي الذي تنشط فيه هذه المؤسسات و الذي يمتاز بالتكافل الاجتماعي و اللحمة ساهم في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى مسيري المؤسسات محل الدراسة .و هذا راجع حسب رأينا إلى ما يلي :

- ✓ المسؤولية الاجتماعية عمل تطوعي و ليس إلزامي مما يجعل أصحاب المؤسسات لا يهتمون بهذا المفهوم ؛
- ✓ حداثة مفهوم المسؤولية الاجتماعية و غياب الوعي عند المسيرين ؛
- ✓ ضعف الأداء المالي في المؤسسات محل الدراسة مقارنة بالمؤسسات الكبيرة مما يجعلها تهتم بالجانب الربحي.

2- وجود ممارسة مرتفعة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة.

من خلال النتائج المتوصل إليها و التي أثبتت أن هناك ممارسة مرتفعة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات محل الدراسة وتباينت هذه الممارسات بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الأربعة (الاقتصادي ، القانوني ، الأخلاقي ، الخيري) .

- نلاحظ ممارسة جيدة للبعد الاقتصادي و هذا راجع إلى الطبيعة الربحية لهذه المؤسسات و خاصة أن هذا البعد هو الحجر الأساس لباقي الأبعاد و ان عدم وجود أرباح قد يقلل من ممارسة المسؤولية الاجتماعية في هذه المؤسسات.
- فيما يخص البعد القانوني ، خلصنا إلى ان هناك تطبيق مرتفع لهذا البعد أيضا و هذه النتيجة كانت متوقعة لان عدم احترام القوانين و التشريعات المعمول بها قد يعرض المؤسسات محل الدراسة إلى متاعب هي في غنى عنها.
- أما بالنسبة للبعد الأخلاقي : نلاحظ من خلال النتائج المتوصل إليها أن الاتجاه العام للعينة كان بالموافقة ، فمسيرو المؤسسات عينة الدراسة في ضل المنافسة التي تتعرض لها مؤسساتهم و محاولة أخذ مكان لها في السوق المحلية فهي تسعى دوما إلى الاستقرار و هذا لن يتوفر ما لم توفر العدالة في التعامل بين موظفيها و كذا محاربة الفساد الإداري واستقطاب عاملين ذو خبرة بطرق نزيهة.

- كانت ممارسة البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية مرتفعا و هذا ناتج عن طبيعة الخيرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية التي يقوم بها مالكو/مسيرو هذه المؤسسات و التي هي غالبا ما تكون عبارة عن مساعدات مالية سواء للمشاريع الخيرية أو العاملين لديها،كما تسعى المؤسسات محل الدراسة إلى مشاركة ذوي الاحتياجات الخاصة فرص العمل المتوفرة لديها وذلك بما يتوافق و المؤهلات التي يملكونها خاصة و أن معظم المؤهلات التي قد تتوفر في الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لا تتوافق و طبيعة نشاط هذه المؤسسات .

عموما ، كان الاتجاه العام لمحور ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالموافقة إلا أن هذه الممارسة لن تكن عبارة عن برامج مخصصة ضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية إنما هي جهود عشوائية تفتقر إلى التخطيط تنطوي تحت العمل الخيري التطوعي الذي تقوم به هذه المؤسسات و الذي غالبا ما يكون عبارة عن مساعدات مالية ، كم أنها لا ترقى إلى برامج لحل بعض المشاكل التي يعاني منها المجتمع مثل البطالة و الفقر وتحسين المستوى المعيشي للعاملين و غيرها و يمكن إرجاع ذلك حسب رأينا إلى ما يلي:

- ✓ حداثة مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى مسيري /مالكي المؤسسات عينة الدراسة؛
- ✓ ضعف الأداء المالي لهذه المؤسسات و عدم توفر الأموال اللازمة للقيام ببرامج منظمة و مدروسة ضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ الطبيعة الطوعية للمسؤولية الاجتماعية مما يجعلها تقتصر على عمليات بسيطة ضمن النشاطات الطوعية و الخيرية للمؤسسة؛
- ✓ غياب دور منظمات المجتمع المدني و جماعات الضغط في مجتمع الدراسة لقلتها وحتى إن وجدت فهي بعيدة عن أداء مهامها المتعلقة بتقييم البرامج الاجتماعية لهذه المؤسسات

3- هناك التزام مرتفع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف أصحاب المصلحة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجانب التطبيقي للدراسة توصلنا إلى وجود التزام مرتفع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة و يختلف هذا الالتزام من فئة إلى أخرى.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين/المساهمين:** رغم أن الاتجاه العام لهذه الفئة من أصحاب المصلحة كان عند مستوى موافق إلا أن اغلب إجابات أفراد العينة كانت عند الدرجة "محايد" وهذا يمكن إرجاعه إلى طبيعة هذا النوع من المؤسسات التي غالبا ما يكون فيها المالك هو نفسه المساهم و المسير و هي مؤسسات عادة ما تكون ذات الشخص الوحيد أو مؤسسات عائلية .
- **المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين:** كانت نتائج هذه الفئة مرتفعة و هذا راجع إلى أهمية هذه الفئة بالنسبة للمؤسسة ، فهي تساهم في النهوض بالمؤسسة و تساهم في استقرارها المؤسسة ، فالثقافة التنظيمية في المؤسسة هي نتيجة حتمية لالتزام المؤسسة بمسؤوليات الاجتماعية تجاه عمالها .

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين:** نظرا لأهمية هذه الفئة بالنسبة للمؤسسة جاءت نتائج الدراسة التطبيقية مرتفعة، فالمستهلكين هم سبب بقاء المؤسسة و استمراريتها. فهي تسعى إلى تحقيق رضاهم عن طريق توفيرها لمنتجات تستجيب لرغبات مستهلكيها و بأسعار مغرية ضمن استراتيجياتها التسويقية .
- **المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردون:** لا يقل دور الموردون أهمية عن المستهلكون ، فالمؤسسة تسعى دوما إلى الحفاظ على سلسلة التوريد من اجل ضمان استمرارية نشاطها فهي تسعى دوما إلى خلق جو تفاوضي و إقامة علاقات جيدة معهم و هذا ما يفسر النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة التطبيقية و التي خلصت إلى أن المؤسسات محل الدراسة تلتزم بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه مورديها .
- **المسؤولية الاجتماعية تجاه جماعات الضغط:** رغم وجود التزام مرتفع للمسؤولية الاجتماعية تجاه جماعات الضغط إلا أن هناك تباين في آراء أفراد عينة الدراسة و ارتفاع انحرافها المعياري ، و هذا راجع إلى ضعف نشاط المنظمات المختصة في حماية المستهلك وان لم نقل غيابها في مجتمع الدراسة و كذا ضعف النقابات العمالية في اغلب المؤسسات عينة الدراسة و الناجم عن صغر حجم هذه المؤسسات التي عادة ما تفتقر لنقابة تدافع عن حقوق العمال .
- **المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع:** تباينت آراء عينة الدراسة عند الإجابة على عبارات الاستبيان الخاصة بهذه الفئة حيث جاء الانحراف المعياري مرتفع مقارنة بباقي الفئات و هذا يدل على تشتت آراء مالكي/مسيري المؤسسات محل الدراسة حول الممارسات الخاصة بهذه الفئة، و هذا راجع حسب رأينا إلى غياب فلسفة للمسؤولية الاجتماعية لدى مسيري هذه المؤسسات و افتقارها إلى برامج منظمة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية و اقتصارها على أعمال عشوائية في إطار العمل التطوعي و الخيري لهذه المؤسسات .
- **المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية:** جاءت نتائج الدراسة التطبيقية لهذه الفئة عند مستوى موافق ، إلا أن قيمة الانحراف المعياري المرتفعة تبين تشتت آراء العينة. و هذا راجع حسب رأينا الى غياب فلسفة للمسؤولية الاجتماعية في هذه المؤسسات و عدم وجود برامج للمسؤولية الاجتماعية مما أدى إلى غياب سياسة للإدارة البيئية . وهذا ما يفسر غياب شهادة المواصفات و المعايير الدولية البيئية iso في هذه المؤسسات. فحماية البيئة و الموارد الطبيعية في المؤسسات محل الدراسة تتم بطريقة عشوائية غير خاضعة لنظام ملائم لحماية البيئة و الموارد الطبيعية .

من خلال ما سبق، باستثناء المساهمين (نظرا لطبيعة ملكية هذا النوع من المؤسسات) ، نلاحظ أن التزام المؤسسات محل الدراسة تجاه أصحاب المصلحة الأساسين (العاملون ، المستهلكون ، الموردون) الذين لهم علاقة مباشرة بالمؤسسة مرتفع مقارنة بأصحاب المصلحة الثانويين الذين لهم علاقة غير مباشرة بالمؤسسة (جماعات الضغط،المجتمع،البيئة و الموارد الطبيعية) . و هذا ما يعكسه المتوسط الحسابي لكل فئة ، الذي كان بمستوى موافق لكن منخفض نسبيا عند فئات أصحاب المصلحة الثانويين مقارنة بالمتوسط الحسابي لأصحاب المصلحة الرئيسيون.

4- **لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (المنصب ، السن ، الجنس ، المستوى الدراسي ، الخبرة المهنية) في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة** : من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي تناولت تأثير متغير العوامل الشخصية عل ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات محل الدراسة (تشمل الممارسة وجود ممارسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، و الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة حيث تم جمعهما في ممارسة واحدة و تمت دراسة الفروق التي تعزى للمتغيرات الشخصية (المنصب، السن،الجنس،المستوى الدراسي،الخبرة المهنية) على هذه الممارسة) ، توصلنا الى عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية و هذا راجع حسب رأينا إلى طبيعة مفهوم المسؤولية الاجتماعية والتي تنبع من المعتقدات و القيم الأخلاقية لدى مسيري/مالكي هذه المؤسسات وعادات المجتمع المحلي التي تتسم بمظاهر التعاون و التكافل الاجتماعي و الهدف النبيل من وراء العمليات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و التي جميعها لا تتأثر بالمتغيرات الشخصية لهؤلاء الأفراد.

5- **لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير حجم المؤسسة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة:** لاحظنا من خلال اختبار الفرضيات انه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية تعزى لمتغير حجم المؤسسة لممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات محل الدراسة و هذا راجع حسب رأينا إلى ضعف الأداء المالي للمؤسسات محل الدراسة و التي كانت اغلبها مصغرة و صغيرة ،و حتى المتوسطة منها مقارنة بالمؤسسات الكبيرة و ذلك نظرا لضعف النشاط التجاري في المنطقة. فممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات محل الدراسة لا يرتبط بحجم المؤسسة.

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق في هذا الفصل ، تناولنا دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية المغير و هذا باستعمال أسلوب جمع البيانات بواسطة الاستبيان ثم معالجتها بنظام spss من اجل معرفة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة . و بعد تحليل المعطيات توصلنا إلى النتائج التالية :

- ✓ يوجد إدراك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية الاجتماعية لدى القائمون على تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .
- ✓ توجد ممارسة مرتفعة للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة (الاقتصادي ، القانوني ، الأخلاقي ، الخيري) في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .
- ✓ يوجد التزام مرتفع للمسؤولية الاجتماعية تجاه أطراف أصحاب المصلحة المعنيين بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .
- ✓ كما تم دراسة تأثير بعض المتغيرات كالمتغيرات الشخصية و حجم المؤسسة على ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة و تبين من خلال النتائج المتحصل عليها انه لا يوجد تأثير لهذه المتغيرات على ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المعنية .

الخاتمة

الخاتمة

تطرقنا من خلال هذه الدراسة الى المسؤولية الاجتماعية باعتبارها مفهوم يحضى بالكثير من الاهتمام سواء من طرف الباحثين او من قبل أصحاب المؤسسات خاصة بتطور مفهومه من مجرد مبادرات طوعية و اختيارية الى ضرورة ملحة يفرضها الواقع الاقتصادي و الاستراتيجيات المعتمدة من طرف منظمات الأعمال من اجل التسويق لسمعتها و بناء صورة جيدة لها لدى الجمهور . كما تطرقنا من خلال هذه الدراسة الى ماهية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و منها عرجنا على واقع هذا الصنف من المؤسسات في الجزائر و مساهمتها في الاقتصاد الوطني . وقد أدركت المؤسسات الصغيرة و المتوسطة اليوم أنها ليست في معزل عن تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية لما له من أهمية من خلال زيادة ربحيتها و ضمان بقائها .

و من اجل دراسة واقع هذا التوجه قمنا من خلال هذه الدراسة بطرح الإشكالية التالية : **ما هو واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟** حيث تم إجراء دراسة ميدانية شملت عينة من مجتمع الدراسة و المتمثل في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ولاية المغير .

نتائج الدراسة :

1 – نتائج الدراسة النظرية : خلصنا من خلال الدراسة النظرية الى :

- تعددت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية من مفكر إلى آخر و من هيئة إلى أخرى . الا ان جميعها يصب في خانة الالتزام الطوعي و الأخلاقي للمنظمات اتجاه أصحاب المصلحة و المجتمع التي تنشط فيه .
- تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية من مجرد مبادرات طوعية و أخلاقية تفرضها دوافع دينية و أخلاقية الى ضرورة اقتصادية ، فقد أصبحت الشركات مطالبة بإدراج هذا المفهوم ضمن استراتيجياتها بهدف توجيه اهتمامها صوب قضايا المجتمع والبيئة وتحقيق التنمية المستدامة .
- للمسؤولية الاجتماعية عدة ضوابط ، فأبعادها أربعة حسب كارول (اقتصادي ، قانوني ، أخلاقي ، خيري) و من مبادئها الإذعان القانوني و الشفافية و احترام الأعراف الدولية و القابلية للمسائلة .....غيرها .
- للمسؤولية أهداف عدة سواء على المنظمة او المجتمع التي تنشط فيه أو على الدولة ككل .
- تعدد مجالات المسؤولية الاجتماعية حسب الهدف التي وجهت إليه فنجد المساهمات العامة و مجال الموارد البشرية ، و مجال الموارد الطبيعية و المساهمات البيئية و كذا مجال مساهمات المنتوج أو الخدمة .
- تلعب المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر دورا متزايدا في مساهمتها في تنمية الاقتصاد الوطني خاصة في مجال تنمية الصادرات خارج المحروقات .
- تتميز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بعدة خصائص تميزها عن غيرها من المؤسسات .

2 – نتائج الدراسة الميدانية

بعد التأصيل النظري الذي قمنا به من خلال الفصلين الأول و الثاني و الذي شمل المسؤولية الاجتماعية و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كان لزاما علينا القيام بدراسة ميدانية لمعرفة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة . و من اجل إجراء هذه الدراسة اخترنا عينة عشوائية من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و تمت الدراسة باستخدام أسلوب جمع المعلومات عن طريق الاستبيان و كانت نتائج الدراسة كالأتي :

- كانت نتائج الدراسة في جزئها المتعلق بمدى إدراك مسيري/مالكي المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ايجابية و كان هناك إدراك مرتفع لمسيري و مالكي المؤسسات عينة الدراسة للمسؤولية الاجتماعية و هذا ما يثبت صحة الفرضية الأساسية الأولى " **يوجد إدراك للمسؤولية الاجتماعية من طرف مالكي/مسيري المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة** " و يبقى هذا الإدراك خارج إطار فلسفة المسؤولية الاجتماعية و هو مرتبط بالمعتقدات و القيم الشخصية لمسيري/مالكي هذه المؤسسات
- بالنسبة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في أبعادها الأربعة فقد توصلنا إلى انه هناك ممارسة مرتفعة للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة ، و هو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الثانية و التي فحواها " **يوجد ممارسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة** " إلا أن هذه الممارسات تفتقر إلى التخطيط و التنظيم في إطار المسؤولية الاجتماعية لهذه المؤسسات و تبقى مجرد أعمال عشوائية كالإعانات و المساعدات الخيرية في إطار العمل الخيري التطوعي .
- يوجد التزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أطراف أصحاب المصلحة المعنية (الملكين/المساهمين، العاملين، الموردون، المستهلكين،.....) و هو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الثالثة و" **يوجد التزام بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة تجاه أطراف أصحاب المصلحة المعنيين** "
- كم توصلنا الى انه لا توجد فروق لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية لمسيري/مالكي المؤسسات محل الدراسة كذا حجم المؤسسة، و هذا ما ينفي صحة الفرضيتين الرئيسيتين الرابعة و الخامسة .

و عموما كانت نتائج الدراسة الميدانية و التي تهدف الى الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة و المتمثلة في " ما هو واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة " ايجابية و هو ما يعني صحة الفرضية الرئيسية التي تم اعتمادها في الدراسة و المتمثلة في : " **توجد ممارسة للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية المغير** " .

الخاتمة

المقترحات

- القيام بالمزيد من الدراسات في هذا الشأن للتعريف أكثر بموضوع المسؤولية الاجتماعية خاصة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
- ضرورة انتهاج توجه استراتيجي للمسؤولية الاجتماعية و ذلك عن طريق إدراج أنشطة المسؤولية الاجتماعية ضمن الإستراتيجية العامة للمؤسسات مما يسهل عملية تطبيقها و استفادة جميع الأطراف المعنية منها .
- القيام بدورات تكوينية و ملتقيات لصالح مسيري/مالكي المؤسسات للتعريف بمفهوم المسؤولية الاقتصادية خاصة في بعديها الأخلاقي و الخيري (التطوعي) و كذالك لتبادل الخبرات بينهم في هذا المجال .
- ضرورة مساهمة الدولة في الأعباء التي تتحملها المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كالتخفيف من الأعباء الجبائية و منح إعانات حتى تستطيع هذه الأخيرة من القيام بدورها الاجتماعي على أكمل وجه .
- ضرورة اقتداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالمنظمات الكبيرة الوطنية و العالمية في مجال المسؤولية الاجتماعية و الارتقاء بمستوى الممارسة إلى التميز كالحصول على شهادة الايزو .
- ضرورة القيام بقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات و ضرورة وضع معايير متفق عليها لقياس الأداء .

آفاق الدراسة

- القيام بنفس الدراسة على عينة مختلفة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و ذلك لتنويع الحالات المدروسة .
- دراسة مقارنة بين واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و في المؤسسات الكبيرة .
- اثر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على تحقيق التنمية المستدامة.
- تقييم برامج الأداء الاجتماعي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
الإهداء	III
ملخص الدراسة	IV
قائمة الجداول	V
قائمة الأشكال	VII
المقدمة	أ
الفصل الأول : الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية	
تمهيد	2
المبحث الأول : ماهية المسؤولية الاجتماعية	3
المطلب الأول : المسؤولية الاجتماعية بين المؤيد و المعارض	3
المطلب الثاني :التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية	4
المطلب الثالث :مفهوم المسؤولية الاجتماعية	6
المبحث الثاني : أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية و أهميتها	8
المطلب الأول :مبادئ المسؤولية الاجتماعية	8
المطلب الثاني :أبعاد المسؤولية الاجتماعية و أهم العناصر المكونة لها	11
المطلب الثالث :أهمية المسؤولية الاجتماعية	12
المبحث الثالث : ممارسات المسؤولية الاجتماعية	14
المطلب الأول : أطراف أصحاب المصلحة المعنية بالمسؤولية الاجتماعية و مؤشرات قياس أدائها تجاههم	14
المطلب الثاني :مجالات أنشطة المسؤولية الاجتماعية	17
المطلب الثالث : معيقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	19
خلاصة الفصل	20
الفصل الثاني : الإطار النظري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	
تمهيد	22
المبحث الأول : ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	23
المطلب الأول : المعايير المستخدمة في تحديد تعريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	23
المطلب الثاني : تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	25
المطلب الثالث :خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة و أهميتها	28
المبحث الثاني : واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر	30
المطلب الأول :تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر	30
المطلب الثاني :مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الاقتصاد الوطني	30

فهرس المحتويات

المطلب الثالث: العراقيل التي تواجه تطوير وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر	34
المبحث الثالث : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	37
المطلب الأول : دوافع تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للمسؤولية الاجتماعية	37
المطلب الثاني : خصائص المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	38
المطلب الثالث : عوائق ادماج المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة	39
خلاصة الفصل	41
الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية	
تمهيد	43
المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة	44
المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة	44
المطلب الثاني : الأدوات و البرامج المستعملة في الدراسة	44
المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات	50
المطلب الأول : عرض خصائص العينة .	50
عرض نتائج الاستبيان و مناقشتها	56
المطلب الثالث : اختبار الفرضيات	69
المبحث الثالث : تفسير النتائج	73
خلاصة الفصل	77
الخاتمة	79
فهرس المحتويات	82
قائمة المراجع	84
الملاحق	90

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

➢ الكتب

1- السكارنه ,ب .خ .(2013) .أخلاقيات العمل .الطبعة الثالثة .عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

2- الغالبي ,ط .م &., العامري ,ص .م .(2008) .المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط 2، الطبعة الثانية .عمان : دار وائل للنشر.

3- بدوي ,م .ع .(2000) .المحاسبة عن التأثيرات البيئية و المسؤولية للمشرع .الاسكندرية :دار الجامعة الجديدة للنشر.

4- صالح الحموري، و رولا المعايطة. (2015). المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (من الألف إلى الياء) (الطبعة الأولى). عمان – الأردن: دار كنوز المعرفة لمنشر و التوزيع.

5- نجم عبود نجم. (2006). أخلاقيات الإدارة ومسؤولية في شركات الأعمال، (الطبعة الأولى). الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.

6- فلاق محمد .(2016) .,المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال .عمان :دار اليازوري للنشر و التوزيع.

7- نبيل جواد. (2007). إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. المؤسسة الجامعية للدارسات و النشر و التوزيع. لبنان

➢ الرسائل و المذكرات

1- بوسلمي ,ع .(2013) .دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال .قسم علوم التسيير ، جامعة سطيف .01

2- جدي ,ح &., حملاوي ,ا .(2019) .المسؤولية الاجتماعية كأداة لتعزيز الميزة التنافسية ، مذكرة ماستر .جامعة محند اكلي –بجاية ، كلية العلوم الاقتصادية و المالية و علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال.

3- زكرياء شرفي. (2015). محاسبة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية باستخدام طريقة التكاليف على أساس الانشطة ABC (مذكرة ماستر).كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، تخصص محاسبة و مالية: جامعة ام البواقي.

4- غولة خولة .(2015) .مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، حالة مؤسسة نفطال تقرت، مذكرة ماستر ، تخصص مالية المؤسسة .جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

5- فاتن باشا. (2017). اتجاه القادة الإداريين نحو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة .

6- مسعودة قاسمي. (2016). واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة ماستر ، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة . جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

7- مقدم وهيبة (2014) .تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية –رسالة دكتوراه .كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير :جامعة وهران.

8- اسماء زرارية. (2011). اثار سياسة تاهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على النمو الاقتصادي في الجزائر ، مذكرة ماستر . جامعة منتوري قسنطينة.

9- أمال خنفر. (2017). توجه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة نحو المسؤولية الاجتماعية ، مذكرة ماستر. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

10- اوبعزيز ليلة، و مريم موسى. (2015). دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر ، مذكرة ماستر . كلية العلوم السياسية: جامعة مولود معمري تيزي وزو.

11- ايمان غرزولي. (2010). البدائل الإستراتيجية مدخل لتحقيق المزايا التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ، مذكرة ماجستير . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،: جامعة محمد خيضر، بسكرة،.

12- ايمان قرزولي. (2018). العوامل المؤثرة على تطبيق التجارة الالكترونية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ، رسالة دكتوراه علوم اقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الموسومة ،. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير: جامعة فرحات عباس سطيف 01.

13- يطو الربيع .(2018) .دور المسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية مذكرة ماستر، تخصص ادارة استراتيجية.جامعة محمد بوضياف المسيلة.

14- سليمة هالم. (2017). هيئات الدعم والتمويل ودورها في تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر – دراسة تقييمية للفترة 2004-2014 ، أطروحة دكتوراه . كلية العلوم الاقتصادية و المالية و عاوم التسيير: جامعة محمد خيضر بسكرة.

15- سمية قنيدرة. (2010). دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الحد من ظاهرة البطالة مذكرة ماجستير، . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير: جامغة منتوري قسنطينة.

16- شوقي مانع. (2011). دورالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تحقيق التنمية المستدامة ، مذكرة ماجستير. جامعة فرحات عباس سطيف ،.

17- طارق فارس. (2018). دور ومكانة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل ترقية قدرتها التنافسية ،أطروحة دكتوراه ،. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير: جامعة فرحات عباس 02.

18- عبد الرحمان ياسر. (2014). تقييم دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الحد منن ظاهرة البطالة ، مذكرة ماجيستير. كاية العلوم الاقتصادية و المالية و علوم التسيير، جامعة جيجل.

19- عبد القادر رقراق. (2010). متطلبات تاهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة – مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية و المالية و علوم التسيير، جامعة وهران.

20- حمزة واسع. (2018). التدقيق الاجتماعي و دوره في ترشيد نظام تقييم اداء العاملين في المؤسسة –حالة سونلغاز الجزائر – اطروحة دكتوراه.: مدرسة الدراسات العليا التجارية . الجزائر

21- عثمان يخلف. (2004). واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و سبل دعمها ، دراسة حالة الجزائر ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و التحارية و علوم التسيير: جامعة الجزائر.

22- محمد ناصر مشري. (2011). دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تحقيق التنمية المحلية المستدامة ، مذكرة ماجستير. جامعة فرحات عباس سطيف.

2المجلات و الدوريات

1- امال بن علي، و زكرياء مسعودي. (ديسمبر، 2017). الاهتمامات البيئية في اطار المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية. مجلة العلوم الادارية و المالية .

2- امين مخفي، عمار طهرات، و نورالدين حيرش. (ديسمبر، 2017). تفعيل أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات. مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية –

3- سميرة لغويل، و نوال زمالي. (ديسمبر، 2016). المسؤولية الاجتماعية ، المفهوم ، الابعاد ، المعايير. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تبسة

4- عقيلة صدوقي. (2019). نظرية أصحاب المصالح –البحث عن التوازن بين المسؤولية الاجتماعية و المسؤولية الاقتصادية. مجلة المؤسسة . جامعة الجزائر .

5- محمد فلاق.(2014).المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال الجزائرية. مجلة الباحث الاقتصادي ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف

6- محمد هبول، صلاح الدين كروش، و حمزة بن وريدة. (02 ديسمبر، 2020). ابعاد المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول. مجلة اوراق اقتصادية .المركز الجامعي ميلة .

7- يحياوي ,ن & .,مهدي ,م..(ماي 2019) المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات آلية لتدعيم نظم الإدارة البيئية .مجلة العلوم الاجتماعية . جامعة الاغواط.

8- حسين بلعجوز، و نادية مسعودي. (2017). مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية – دراسة عينة من البنوك التجارة الجزائرية. مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية .

9- ليلى مطالي، و سهام شيخاوي. (ديسمبر، 2019). المسؤولية و أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. مجلة المنهل الاقتصادي . جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

10- مروة يعقوب.(2018).معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.مجلة مينا للأبحاث الاقتصادية

11-منى مسغوني.(2012).نحو أداء تنافسي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.مجلة الباحث.جامعة قاصدي مرباح ورقلة

12- عبد الرحمان ياسر، و عماد الدين براشن. (جوان، 2018). قطاع المؤسسة المتوسطة والصغيرة في الجزائر الواقع والتحديات مجلة الاقتصاد والتجارة . جامعة جيجل.

13- سامي مباركي. مريم يوسف (2017).، المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كآلية لامتصاص البطالة في الجزائر. مجلة التنمية الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

➢ الملتقيات و التظاهرات العلمية

1-بن مسعود ,ن .ا & .,كنوش ,م(14-15 فيفري، 2012) .واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، ورقة بحثية مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية .جامعة بشار، الجزائر،.

2- جماعي ا .ك & بن عبد العزيز س. (14-15 فيفري، 2012). الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ، .الملتقى الدولي الثالث بجامعة بشار حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية .جامعة بشار.

3- حمزة رملي، و اسماعيل زحوط. (20-21 نوفمبر 2012). دور إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة في تفعيل أبعاد التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة حالة مجمع زاد فارم لصناعة الأدوية بقسنطينة ،. المؤتمر العلمي حول سلوك المؤسسة في ظل رهانات التنمية المستدامة و العدالة الاجتماعية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

4- خيرة عيشوش، و عبد اللطيف كرزابي. (14-15 فيفري، 2012). المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال ، ورقة في إطار الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية،. يشار: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و العلوم التسيير، جامعة بشار.

5- شريفي ,م & .,حاجي ,ك .(14-15 فيفري، 2012) .ثقافة منظمات الأعمال والسلوك الأخلاقي لممارستها"، الملتقى الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعي .جامعة بشار، الجزائر.

6- محمد فلاق، و قدور بنافلة. (15-16 فيفري 2012). المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية "جيزي موبيليس ، نجمة ". الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية. كلية العلوم الاقتصادية ة التجارية وعلوم التسيير: جامعة بشار.

7- رتيبة رزاز، و فائزة بن عمروش. (06-07 ديسمبر 2017). رزاز رتيبة ، بن عمروش فائزة ، المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كآلية لدعم الاقتصاد الوطني. الملتقى الوطني حول إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر.جامعة حمى لخظر الوادي.

8- فاطمة الزهراء دوادي. (25 أفريل 2016). المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الاقتصاد الجزائري،. اليوم الدراسي حول دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في دعم التنمية المحلية.كلية العلوم الاقتصادية،التجارية وعلوم التسيير جامعة آكلي محند أولحاج البويرة

9- نور الدين مزياني. (2008). عوامل فشل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. الملتقى الوطني للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كرهان جديد للتنمية. الملتقى الوطني للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كرهان جديد للتنمية . جامعة سكيكدة.

10- رياض زلاسي. (05-06 ماي 2013). تشخيص واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر. الملتقى الوطني حول: واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر. جامعة الوادي.

11- عاشور كنوش. (17 و 18 أفريل 2006). تنمية و تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر. الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربي ،. جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

➢ المنشورات

1- ناصر ,ج .م & .,الخضر ,ع .(2014) .المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل .منشورات جامعة دمشق ، مركز التعليم المفتوح.

➢ القوانين و المراسيم

1- قانون رقم 19-12. (ديسمبر، 2019). الجريدة الجزائرية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية .

2- القانون 02/17 ، المواد 05-08-09-10. (11 جانفي، 2017). العدد : 02 . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

المراجع باللغة بالأجنبية :

1- TALEB, B. (2013). Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale.these doctorat. 59. FRANCE: AIX-MARSEILLE UNIVERSITE - Faculté d'Économie et de Gestion.

2- AYYAGARI, M., BECK, T., & DEMIRGUC-KUNT, A. (2003, august). small and medium entreprise across the globe- a new database.

3- L'OCDE des ministres en charge des PME. (3 – 5 Juin 2004). , "Les statistiques sur les PME. *Ver un mesure statistique plus systématique du comportement des PME,", 2ème Conférence.* L'OCDE des ministres en charge des PME.

4- Ministère de développement Industriel et Promotion de l'Investissement. (2016). - *Bulletin d'information statistique de la PME.* n°=28

5- Ministère de développement Industriel et Promotion de l'Investissement. (2017). , *Bulletin d'information statistique de la PME.* n°=30

6- Ministère de développement Industriel et Promotion de l'Investissement. (2018). , *Bulletin d'information statistique de la PME* n°=32

7- Ministère de développement Industriel et Promotion de l'Investissement. (2019). , *Bulletin d'information statistique de la PME* n°=34

8- Ministère de développement Industriel et Promotion de l'Investissement. (2020). , Bulletin d'information statistique de la PME n°=36

الملاحق

الملحق رقم 03 : الاستبيان

جامعة الشهيد محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

استمارة استبيان

سيدي ...سيدتي تحية طيبة وبعد:

نضع بين أيديكم استبانة هدفها جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي فيما يخص موضوع :

" واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية المغير " والتي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات.

نرجوا من سيادتكم التكرم بالإجابة على هذا الاستبيان و ذلك بوضع إشارة (x) في المكان المناسب ' وفق ما ترونه مناسبا لحالة مؤسستكم ' . و نأمل من سيادتكم الإجابة عليه بكل موضوعية ودقة لما من أهمية فائقة بدراستنا هاته ، و البحث العلمي في الاقتصاد وتسيير المؤسسات.

وأخيرا تقبلوا منا خالص التقدير و الاحترام .

إعداد الطالب : **بإشراف الدكتور:**

بن ثامر عبد القادر **بن فرحات عبد المنعم**

أولا : معلومات عامة

1-معلومات حول الشخص مالئ الاستبيان :

المنصب : مالك ☐ مسير ☐

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

العمر : من 19-29 سنة ☐ من 30-39 سنة ☐ من 40-49 سنة ☐ أكثر من50 سنة ☐

المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الخبرة المهنية:اقل من 05 سنوات ☐ من 05-10 سنوات ☐ من 11-15 سنة ☐ أكثر من 16 سنة ☐

2- معلومات عن المؤسسة :

ملكية المؤسسة : خاصة ☐ عامة ☐ مختلطة ☐

حجم المؤسسة:مصغرة من(1-9)عامل- ☐ صغيرة من(10-49)عامل- ☐ متوسطة من(50-250)عامل ☐

طبيعة نشاط المؤسسة : زراعي ☐ صناعي ☐ تجاري ☐ خدمات ☐

ثانيا :ما مدى إدراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الهدف الوحيد من وراء نشاط المؤسسة والدي تحرص عليه هو الربح					
2	تتمثل المسؤولية الاجتماعية حسب مؤسستكم في التعاون مع الآخرين من خلال و المساعدات التي تمنحها					
03	تعتبر المؤسسة المسؤولية الاجتماعية عمل تطوعي وليس ملزمة قانونا به					
04	تعتبر المؤسسة برامج المسؤولية الاجتماعية نشاطات ثانوية تقوم بها عندما تتوفر الأموال اللازمة					
05	تنجز المؤسسة أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع المحلي وتحترم عادته وتقاليده					
06	تسعى المؤسسة إلى التميز عن المؤسسات الأخرى ، بتقديمها خدمات للمجتمع					
07	تقوم المؤسسة بالمشاركة في التظاهرات العلمية التي تهتم بموضوع المسؤولية الاجتماعية					
08	تعمل المؤسسة على استقبال شكاوى العملاء واقتراحاتهم و تاخذها بعين الاعتبار					
09	تشارك المؤسسة في نشاطات الحماية المدنية					
10	تشارك المؤسسة في نشاطات توعية وحماية المستهلك					

ثالثا:إبعاد المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1 – البعد الاقتصادي						
01	تعرض المؤسسة منتجاتها بأسعار في متناول الزبائن					
02	تسعى المؤسسة في تعظيم أرباحها إلى زيادة حصتها السوقية					
03	تساهم المؤسسة في دعم الاقتصاد المحلي					
04	تحرص المؤسسة على إتباع قواعد المنافسة العادلة و الحرة					
2 - البعد القانوني						
01	تحرص المؤسسة على احترام وتطبيق القوانين التي تسنها الدولة					
02	تعترف المؤسسة بأهمية النقابات العمالية					

03	تتحمل المؤسسة الرعاية الصحية لعامليها أثناء تأدية عملهم					
04	تلتزم المؤسسة بتوفير حقوق العامل الاجتماعية (النقل .السكن .العطلة)					
3- البعد الأخلاقي						
01	تملك المؤسسة دليلا خاصا باخلاقيات العمل معلن عنه لجميع العاملين لديها					
02	تملك المؤسسة نظاما صارما اتجاه الفساد الإداري ، الاختلاس ، الرشوة و غيرها .					
03	تعامل المؤسسة العاملين لديها معاملة عادلة					
04	تلتزم المؤسسة بالنزاهة في استقطاب العاملين من المؤسسات المنافسة					
4 – البعد الخيري						
01	تقدم المؤسسة المساعدات للمشاريع الخيرية					
02	تقدم المؤسسة مساعدات وتسهيلات للعمال لديها (كأداء الحج والعمرة .الزواج .وغيرها)					
03	تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة					

رابعا : تقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1 – المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين/المساهمين						
01	تسمح المؤسسة للمساهمين بالمشاركة في اتخاذ القرار					
02	تضمن المؤسسة حصول المساهمين على كيفية سير العمل دون تحريف					
03	تعامل المؤسسة المساهمين دون تميز					
2 – المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين						
01	تسمح المؤسسة لعمالها بالمشاركة في اتخاذ القرارات الهامة					
02	توفر المؤسسة الأمن الصناعي للعاملين .					
03	توفر المؤسسة فرص كثيرة للترقية في مختلف المجالات الوظيفية .					
3- المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين						
01	تتبع المؤسسة سياسة تسعيرية تحافظ على المستهلكين					
02	تضمن المؤسسة لمستهلكيها منتجات تتوفر على شروط الصحة و					

	السلامة قبل و بعد الإنتاج					
03	تستجيب المؤسسة في تعديل تصميم المنتج بشكل مستمر وفق متطلبات المستهلكين					
4- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين						
01	تهتم المؤسسة بتوطيد علاقتها مع الموردين					
02	تلتزم المؤسسة باحترام و تطبيق الاتفاقيات و العقود المبرمة مع الموردين					
03	تسعى المؤسسة الى خلق جو تفاوضي مريح مع الموردين					
5- المسؤولية الاجتماعية تجاه جماعات الضغط						
01	تقوم المؤسسة بتقديم معلومات دقيقة للإعلام حول طبيعة عملها					
02	تمتلك المؤسسة علاقات جيدة مع المنظمات المتخصصة في حماية المستهلك					
03	تحترم المؤسسة دور جماعات الضغط (نقابة العمال ، مفتشية العمل ....)					
6 – المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع						
01	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع (مدارس و مستشفيات و طرقات و برامج إسكان)					
02	تقدم المؤسسة الهبات للجمعيات الخيرية (جمعيات حماية الطفولة و دور المسنين و مراكز رعاية المعاقين و المستشفيات)					
03	تلتزم المؤسسة بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع من اجل التخفيف من البطالة .					
04	تقدم المؤسسة المساعدة المالية حالة الكوارث الطبيعية (الزلازل و الفيضانات و الحرائق)					
05	تمتلك المؤسسة نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري					
06	تساهم المؤسسة في دعم النشاطات الثقافية و الشبابية					
07	تفصح المؤسسة عن أدائها الاجتماعي					
7 – المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية						
01	تحترم المؤسسة قوانين البيئة					
02	تستخدم المؤسسة تقنيات ملائمة لتجنب التلوث					
03	حصلت المؤسسة من قبل على احد المواصفات و المعايير الدولية البيئية iso					
04	تمول المؤسسة حملات التوعية في مجالات حماية البيئة					
05	يوجد سياسة للإدارة البيئية (نظام لإدارة البيئة في المؤسسة)					

نشكر لكم تعاونكم ، تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير .

الملحق رقم 02 : قائمة المؤسسات محل الدراسة

الرقم	اسم المؤسسة	حجم المؤسسة
01	شركة عرجون و أولاده للنقل	متوسطة
02	مؤسسة نجمة للأشغال الفلاحية	صغيرة
03	مؤسسة بن جدو للنقل	مصغرة
04	مؤسسة ربيح لأشغال الفلاحية و حفر الآبار	مصغرة
05	شركة ريغ لاستيراد الدراجات و الدراجات النارية	صغيرة
06	شركة العالمية للتمور	صغيرة
07	مؤسسة هركوس لإنتاج مشتقات التمور	مصغرة
08	مؤسسة شطي للترقية العقارية	صغيرة
09	مؤسسة بلعيد لأشغال البناء	صغيرة
10	مؤسسة وقادي لأشغال البناء	صغيرة
11	مؤسسة بيسي للأشغال العامة و البناء	مصغرة
12	مؤسسة عبيد لنقل المسافرين	مصغرة
13	مؤسسة واد ريغ للتطهير	مصغرة
14	مؤسسة الإخلاص للنجارة	مصغرة
15	مؤسسة الجزيرة للخدمات المكتبية	مصغرة
16	مؤسسة المجد لاستقبال الطفولة	مصغرة
17	مؤسسة نبراس للخياطة	مصغرة
18	مؤسسة بلعقون للسياحة و الأسفار	مصغرة
19	مؤسسة بالراشد للأشغال الفلاحية	مصغرة
20	شركة إستارن جنيرال بيزنس سارفيسز	متوسطة
21	مؤسسة خزف الجنوب	متوسطة
22	مؤسسة ربيح للمراقبة التقنية للمركبات	مصغرة
23	مؤسسة هزلة للخدمات	صغيرة
24	وكالة الدرر للسياحة و الأسفار	مصغرة
25	مؤسسة رويسي سلامي للتمور	صغيرة
26	مؤسسة بولال لتوضيب و تعليب التمور	مصغرة
27	مؤسسة جيما للاستثمارات	مصغرة
28	مؤسسة صابيودات لتصدير التمور	مصغرة
29	شركة عموري للأجر	صغيرة
30	مؤسسة معطى الله لإنتاج و تكييف التمور	مصغرة
31	مؤسسة سالمي للأشغال الفلاحية	متوسطة
32	مؤسسة البركة للتموين الغذائي	صغيرة
33	مؤسسة مازة لتوضيب المنتجات الغذائية	صغيرة
34	مؤسسة لؤلؤة لتوضيب المنتجات الغذائية	صغيرة
35	مؤسسة سالمي لتوضيب المنتجات الغذائية	صغيرة
36	مؤسسة قروف لخدمات	صغيرة
37	مؤسسة النجمة للأشغال العامة و البناء	مصغرة

الملحق رقم 03 : مخرجات نظام spss

➢ معامل الثبات الفاكرانباخ للاستبيان:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	37	100.0
	Exclus[a]	0	.0
	Total	37	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.965	52

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
العبارة01	207.24	599.578	.216	.965
العبارة02	207.30	580.492	.599	.964
العبارة03	207.62	580.631	.448	.965
العبارة04	207.62	589.631	.424	.964
العبارة05	206.78	596.396	.350	.965
الغبارة06	206.95	577.497	.628	.964
العبارة07	207.32	590.392	.446	.964
العبارة08	206.97	591.805	.455	.964
العبارة09	207.62	590.353	.451	.964
العبارة10	207.16	583.751	.565	.964
العبارة01	206.89	589.488	.519	.964
العبارة02	207.05	592.553	.369	.965
العبارة03	206.97	586.471	.682	.964
العبارة04	206.84	585.084	.708	.964
العبارة01	206.89	590.655	.566	.964
العبارة02	207.30	573.159	.680	.963
العبارة03	206.86	586.009	.677	.964

العبارة04	207.16	580.529	.597	.964
العبارة01	206.92	583.854	.661	.964
العبارة02	207.35	576.179	.705	.963
العبارة03	206.95	589.164	.473	.964
العبارة04	207.27	584.258	.518	.964
العبارة01	207.05	574.997	.759	.963
العبارة02	207.57	583.974	.590	.964
العبارة03	207.86	583.676	.624	.964
العبارة01	207.86	595.620	.267	.965
العبارة02	207.70	598.215	.200	.965
العبارة03	207.54	596.033	.249	.965
العبارة01	207.35	593.345	.371	.965
العبارة02	207.14	598.842	.232	.965
العبارة03	207.32	582.003	.695	.963
العبارة01	207.08	571.132	.802	.963
العبارة02	206.97	578.527	.749	.963
العبارة03	207.14	585.065	.500	.964
العبارة01	206.92	582.743	.622	.964
العبارة02	206.86	584.342	.641	.964
العبارة03	206.89	580.432	.684	.963
العبارة01	207.49	574.868	.685	.963
العبارة02	207.30	577.937	.755	.963
العبارة03	207.51	567.923	.811	.963
العبارة01	207.68	569.003	.754	.963
العبارة02	207.16	575.473	.722	.963
العبارة03	207.19	577.380	.783	.963
العبارة04	207.43	572.030	.770	.963
العبارة05	207.43	572.641	.755	.963
العبارة06	207.24	575.078	.800	.963
العبارة07	207.68	581.170	.642	.964
العبارة01	207.00	585.611	.623	.964
العبارة02	207.14	585.787	.504	.964
العبارة03	208.03	598.138	.187	.965
العبارة04	207.35	576.790	.601	.964
العبارة05	207.59	567.303	.781	.963

Statistiques

		المنصب	الجنس	العمر	المستوى التعليمي	الخبرة المهنية	ملكية المؤسسة	حجم المؤسسة	طبيعة النشاط
N	Valide	37	37	37	37	37	37	37	37
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0

- معامل ثبات المحور الأول (إدراك المسؤولية الاجتماعية)

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	37	100.0
	Exclus[a]	0	.0
	Total	37	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.758	10

- معامل ثبات المحور الثاني (ابعاد المسؤولية الاجتماعية)

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	37	100.0
	Exclus[a]	0	.0
	Total	37	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.909	15

- معامل ثبات المحور الثالث (أصحاب المصلحة المعنيين بالمسؤولية الاجتماعية)

-

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	37	100.0
	Exclus[a]	0	.0
	Total	37	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.945	27

➢ توزيع أفراد العينة

المنصب

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	31	83.8	83.8	83.8
	2	6	16.2	16.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	34	91.9	91.9	91.9
	2	3	8.1	8.1	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	12	32.4	32.4	32.4
	3	15	40.5	40.5	73.0
	4	10	27.0	27.0	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	5	13.5	13.5	13.5
	3	16	43.2	43.2	56.8
	4	16	43.2	43.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	7	18.9	18.9	18.9
	2	13	35.1	35.1	54.1
	3	10	27.0	27.0	81.1
	4	7	18.9	18.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

ملكية المؤسسة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	37	100.0	100.0	100.0

حجم المؤسسة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	19	51.4	51.4	51.4
	2	14	37.8	37.8	89.2
	3	4	10.8	10.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

طبيعة النشاط

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	4	10.8	10.8	10.8
	2	13	35.1	35.1	45.9
	3	7	18.9	18.9	64.9
	4	13	35.1	35.1	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

➢ مدى إدراك مالكي/مسيري المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03	العبارة04	العبارة05	العبارة06	العبارة07	العبارة08	العبارة09	العبارة10
N	Valide	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4.08	4.03	3.70	3.70	4.54	4.38	4.00	4.35	3.70	4.16
Ecart-type		.595	.866	1.127	.777	.558	.924	.707	.633	.702	.800

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	2	5.4	5.4	8.1
	4	27	73.0	73.0	81.1
	5	7	18.9	18.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	2	5.4	5.4	5.4
	3	7	18.9	18.9	24.3
	4	16	43.2	43.2	67.6
	5	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	7	18.9	18.9	18.9
	3	9	24.3	24.3	43.2
	4	9	24.3	24.3	67.6
	5	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة04

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	8.1	8.1	8.1
	3	9	24.3	24.3	32.4
	4	21	56.8	56.8	89.2
	5	4	10.8	10.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة05

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	1	2.7	2.7	2.7
	4	15	40.5	40.5	43.2
	5	21	56.8	56.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

الغبارة06

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	2	5.4	5.4	5.4
	3	5	13.5	13.5	18.9
	4	7	18.9	18.9	37.8
	5	23	62.2	62.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة07

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	9	24.3	24.3	24.3
	4	19	51.4	51.4	75.7
	5	9	24.3	24.3	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة08

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	3	8.1	8.1	8.1
	4	18	48.6	48.6	56.8
	5	16	43.2	43.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة09

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	16	43.2	43.2	43.2
	4	16	43.2	43.2	86.5
	5	5	13.5	13.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة10

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	6	16.2	16.2	18.9
	4	16	43.2	43.2	62.2
	5	14	37.8	37.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

➢ أبعاد المسؤولية الاجتماعية

1- البعد الاقتصادي

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03	العبارة04
N	Valide	37	37	37	37
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		4.43	4.27	4.35	4.49
Ecart-type		.647	.732	.588	.607

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	3	8.1	8.1	8.1
	4	15	40.5	40.5	48.6
	5	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	3	8.1	8.1	10.8
	4	18	48.6	48.6	59.5
	5	15	40.5	40.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	2	5.4	5.4	5.4
	4	20	54.1	54.1	59.5
	5	15	40.5	40.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة04

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	2	5.4	5.4	5.4
	4	15	40.5	40.5	45.9
	5	20	54.1	54.1	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

2- البعد القانوني

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03	العبارة04
N	Valide	37	37	37	37
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		4.43	4.03	4.46	4.16
Ecart-type		.555	.986	.605	.866

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	1	2.7	2.7	2.7
	4	19	51.4	51.4	54.1
	5	17	45.9	45.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2.7	2.7	2.7
	2	1	2.7	2.7	5.4
	3	8	21.6	21.6	27.0
	4	13	35.1	35.1	62.2
	5	14	37.8	37.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	2	5.4	5.4	5.4
	4	16	43.2	43.2	48.6
	5	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة04

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	2	5.4	5.4	5.4
	3	5	13.5	13.5	18.9
	4	15	40.5	40.5	59.5
	5	15	40.5	40.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

3- البعد الأخلاقي

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03	العبارة04
N	Valide	37	37	37	37
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		4.41	3.97	4.38	4.05
Ecart-type		.686	.866	.721	.848

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	4	10.8	10.8	10.8
	4	14	37.8	37.8	48.6
	5	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	11	29.7	29.7	32.4
	4	13	35.1	35.1	67.6
	5	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	2	5.4	5.4	8.1
	4	16	43.2	43.2	51.4
	5	18	48.6	48.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة04

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	9	24.3	24.3	27.0
Valide	4	14	37.8	37.8	64.9
	5	13	35.1	35.1	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

4- **البعد الخيري**

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03
N	Valide	37	37	37
	Manquante	0	0	0
Moyenne		4.27	3.76	3.46
Ecart-type		.838	.760	.730

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	6	16.2	16.2	18.9
Valide	4	12	32.4	32.4	51.4
	5	18	48.6	48.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	13	35.1	35.1	37.8
Valide	4	17	45.9	45.9	83.8
	5	6	16.2	16.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	8.1	8.1	8.1
	3	16	43.2	43.2	51.4
	4	16	43.2	43.2	94.6
	5	2	5.4	5.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

➢ أصحاب المصلحة المعنية بالمسؤولية الاجتماعية

1- المساهمين

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03
N	Valide	37	37	37
	Manquante	0	0	0
Moyenne		3.46	3.62	3.78
Ecart-type		.767	.758	.787

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	2	5.4	5.4	5.4
	3	20	54.1	54.1	59.5
	4	11	29.7	29.7	89.2
	5	4	10.8	10.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	17	45.9	45.9	48.6
	4	14	37.8	37.8	86.5
	5	5	13.5	13.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	16	43.2	43.2	43.2
	4	13	35.1	35.1	78.4
	5	8	21.6	21.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

2- العاملين

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03
N	Valide	37	37	37
	Manquante	0	0	0
Moyenne		3.97	4.19	4.00
Ecart-type		.687	.616	.707

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	6	16.2	16.2	18.9
	4	23	62.2	62.2	81.1
	5	7	18.9	18.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	4	10.8	10.8	10.8
	4	22	59.5	59.5	70.3
	5	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	9	24.3	24.3	24.3
	4	19	51.4	51.4	75.7
	5	9	24.3	24.3	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

3- المستهلكين

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03
N	Valide	37	37	37
	Manquante	0	0	0
Moyenne		4.24	4.35	4.19
Ecart-type		.895	.753	.845

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	2	5.4	5.4	5.4
	3	5	13.5	13.5	18.9
	4	12	32.4	32.4	51.4
	5	18	48.6	48.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	6	16.2	16.2	16.2
	4	12	32.4	32.4	48.6
	5	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	10	27.0	27.0	27.0
	4	10	27.0	27.0	54.1
	5	17	45.9	45.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

4- الموردون

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03
N	Valide	37	37	37
	Manquante	0	0	0
Moyenne		4.41	4.46	4.43
Ecart-type		.762	.691	.765

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	6	16.2	16.2	16.2
	4	10	27.0	27.0	43.2
	5	21	56.8	56.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	4	10.8	10.8	10.8
	4	12	32.4	32.4	43.2
	5	21	56.8	56.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	6	16.2	16.2	16.2
	4	9	24.3	24.3	40.5
	5	22	59.5	59.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

5- جماعات الضغط

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03
N	Valide	37	37	37
	Manquante	0	0	0
Moyenne		3.84	4.03	3.81
Ecart-type		.928	.763	.967

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	16	43.2	43.2	45.9
	4	8	21.6	21.6	67.6
	5	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	10	27.0	27.0	27.0
	4	16	43.2	43.2	70.3
	5	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	8.1	8.1	8.1
	3	12	32.4	32.4	40.5
	4	11	29.7	29.7	70.3
	5	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

6- المجتمع

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03	العبارة04	العبارة05	العبارة06	العبارة07
N	Valide	37	37	37	37	37	37	37
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.65	4.16	4.14	3.89	3.89	4.08	3.65
Ecart-type		1.006	.866	.751	.906	.906	.795	.789

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	8.1	8.1	8.1
	3	18	48.6	48.6	56.8
	4	5	13.5	13.5	70.3
	5	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	8	21.6	21.6	24.3
	4	12	32.4	32.4	56.8
	5	16	43.2	43.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	8	21.6	21.6	21.6
	4	16	43.2	43.2	64.9
	5	13	35.1	35.1	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة04

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	14	37.8	37.8	40.5
	4	10	27.0	27.0	67.6
	5	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة05

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	14	37.8	37.8	40.5
	4	10	27.0	27.0	67.6
	5	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة06

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	10	27.0	27.0	27.0
	4	14	37.8	37.8	64.9
	5	13	35.1	35.1	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة07

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	20	54.1	54.1	54.1
	4	10	27.0	27.0	81.1
	5	7	18.9	18.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

7- البيئة و الموارد الطبيعية

Statistiques

		العبارة01	العبارة02	العبارة03	العبارة04	العبارة05
N	Valide	37	37	37	37	37
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		4.32	4.19	3.30	3.97	3.73
Ecart-type		.669	.811	.812	.986	1.018

العبارة01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	4	10.8	10.8	10.8
	4	17	45.9	45.9	56.8
	5	16	43.2	43.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2.7	2.7	2.7
	3	6	16.2	16.2	18.9
	4	15	40.5	40.5	59.5
	5	15	40.5	40.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	4	10.8	10.8	10.8
	3	22	59.5	59.5	70.3
	4	7	18.9	18.9	89.2
	5	4	10.8	10.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة04

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	8.1	8.1	8.1
	3	9	24.3	24.3	32.4
	4	11	29.7	29.7	62.2
	5	14	37.8	37.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العبارة05

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2.7	2.7	2.7
	2	2	5.4	5.4	8.1
	3	13	35.1	35.1	43.2
	4	11	29.7	29.7	73.0
	5	10	27.0	27.0	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

➢ اختبار lanova (المتغيرات الشخصية)

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.834	1	.834	3.531	.069[b]
	Résidu	8.264	35	.236		
	Total	9.098	36			

a. Variable dépendante : الاجتماعية_المسؤولية

b. Valeurs prédites : (constantes), الشخصية_المتغرات

➢ اختبار lanova (حجم المؤسسة)

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.479	1	.479	1.944	.172[b]
	Résidu	8.619	35	.246		
	Total	9.098	36			

a. Variable dépendante : الاجتماعية_المسؤولية

b. Valeurs prédites : (constantes), المؤسسة حجم