

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

في: علوم التسيير : تخصص إدارة أعمال

بعنوان

' واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العمال
في المؤسسة الاقتصادية'.
دراسة حالة "شركة الحليب ومشتقاته" بسعيدة

تحت إشراف الأستاذ:

الدكتور. وزاني محمد

إعداد الطالبة:

- قاسم حنان

أعضاء لجنة المناقشة:

الأستاذ :د.رماس محمدرئيسا

الأستاذ : د.وزاني محمدمشرفا

الأستاذ : د.حميدي زقاي.....ممتحنا

السنة الجامعية:2017-2018

الملخص :

تناولت هذه الدراسة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الستة التي تمس جميع أصحاب المصالح في المؤسسة وذلك من وجهة نظر العمال.

وقد تمت هذه الدراسة على مؤسسة منبع الحليب ومشتقاته بسعيدة، ولتحقيق أهداف الدراسة والمتمثلة في مدى تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية والمعوقات التي تحول دون ذلك وبعد توزيع استمارات الاستبيان بطريقة عشوائية على مختلف العاملين بالمؤسسة، قمنا باسترداد 55 استمارة قابلة للدراسة فاستعنا لمعالجة وتحليل البيانات المجمعة من عينة الدراسة ببرنامج احصائي تمثل في برنامج SPSS

وتوصلت الدراسة إلى نتائج تمثلت في عدم وعي الموظفين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتزامهم بمبادئها وكذا عدم تقرب الإدارة من عمالها واطلاعهم على كافة العناصر المكونة للمسؤولية الاجتماعية وذلك لجعل المسؤولية ثقافة راسخة في الأفراد ومن ثم في المجتمع ككل فالمشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في مجرد الشعور بالمسؤولية وإنما أصبحت أمرا ضروريا لكسب ثقة العناصر البشرية واحترامها وولائها وبالتالي ضمان.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، معوقات المسؤولية الاجتماعية، مؤسسة الاقتصادية.

Abstract:

This study dealt with the reality of adopting social responsibility in its six dimensions that affect all stakeholders in the institution from the point of view of the workers. This study was conducted on the Corporation of the source of milk and its derivatives in Saida.

And to achieve the objectives of the study and the extent of the institution's adoption of social responsibility and the obstacles that prevent this and after the random distribution of questionnaires on the various employees of the institution, We retrieved 55 studyable forms so we processed and analyzed the data collected from the sample of the study with a statistical program represented in the SPSS program

The study found results in the employees' lack of awareness of the concept of social responsibility, Social responsibility is not just a sense of responsibility but a necessity for gaining the trust, respect and loyalty of human beings and thus ensuring that they are human.

key words : Social responsibility, obstacles to social responsibility, economic institution.

"الإهداء"

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

أما بعد فأهدي هذا العمل المتواضع، إلى:

إلى من ساعدني لأشق طريق الأحلام، إلى الذي أفتخر به في كل مكان.

إليه تحية تقدير والدي العزيز شفاه الله وأطال عمره.

إلى التي سهرت على رضائي وهنائي وأهدتني منبعاً من العواطف وبعثتني من الحنان سرت به في مشوار حياتي أُمي الحبيبة أطال الله في عمرها.

إلى روح أخي العزيز تغمده الله برحمته الواسعة.

إلى من ساندتني بدعواتها في صلاتها طول حياتها ونور عائلتي بدنتي الغالية نسأل الله لها الشفاء العاجل.

وإلى أخي محمد وزوجته وأبنائه "طيبج" و"سويسسي" وأخوأي بغداد وعبد القادر وأختي الغالية "نعيمه" الذين كانوا نعم الأخوة.

أجمل ما في الحياة صداقة العمر إلى كل صديقاتي اللواتي خطونا معي هذه الأشواط من الدقائق واللحظات بمرها وطلوها.

وشكراً

"كلمة شكر وتقدير"

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على نبيه الصادق الأمين

أحمد الله تعالى على أن وفقني وأعاني على اتمام هذا العمل من غير حول مني ولا قوة فهو الذي له الفضل أولا وأخيرا، والشكر لمن أخرج البشرية من ظلمات الجهل إلى نور العلم محمد صلى الله عليه وسلم.

أتقدم بشكري العميق وفائق الامتنان والتقدير لأستاذي : وزاني محمد على تفضله بالاشراف على هذا البحث وعلى كل ما قدمه لي من توجيهات وتصويبات ونصائح قيمة وعلى كل ما بذله من جهد ووقت في سبيل اتمام هذا العمل ، وكل الأساتذة الذين أشرفوا على تعليمنا منذ الصغر ومختلف أساتذة الجامعة وبالأخص الذين كانوا سندنا لنا في مشوارنا الدراسي.

كما أتقدم بالشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة بالشكر الجزيل على تشريفهم لي بتقييمهم ومناقشتهم الرسالة.

وأشكر كل من ساعدني في اتمام هذا البحث من قريب أو بعيد.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الإهداء		
	كلمة شكر وتقدير	
	قائمة المحتويات	
I	قائمة الأشكال	
II	قائمة الجداول	
III	قائمة الملاحق	
	الخطة	
	الملخص	
الإطار العام للدراسة		
أ	المقدمة العامة	
أ	الدراسات السابقة	
ث-ج	إشكالية الدراسة	
ج	فرضيات الدراسة	
ج	أهمية الدراسة	
ج	أهداف الدراسة	
ح	المنهج المتبع	

ح-خ	المفاهيم و التعريفات الإجرائية للدراسة	
خ	الموضوع اختيار أسباب	
	الإطار النظري للدراسة	الفصل الأول
1	تمهيد	
2	المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة	المبحث الأول
7-2	ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات	المطلب الأول
11-7	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	المطلب الثاني
15-11	مبادئ وعناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات	المطلب الثالث
16	إطار ممارسة المسؤولية الاجتماعية	المبحث الثاني
16	ممارسة المسؤولية الاجتماعية كممارسة من طرف العمال	المطلب الأول
16	المسؤولية الاجتماعية للمتعاملين والعمال	المطلب الثاني
22-17	أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على المصالح الداخلية (العمال)	المطلب الثالث
23	واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية	المبحث الثالث
30-23	الأطر القانونية والتنظيمية والعملية لممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية	المطلب الأول
42-30	قوانين وتشريعات وطنية تدعم احترام حقوق أصحاب المصلحة	المطلب الثاني

56-42	الاطار العملي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية	المطلب الثالث
57	خاتمة الفصل	
	الإطار التطبيقي للدراسة	الفصل الثاني
	دراسة حالة "مؤسسة منبع الحليب ومشتقاته" سعيدة	
58	تمهيد	
59	عموميات حول مؤسسة منبع الحليب ومشتقاته	المبحث الأول
60-59	التعريف بمؤسسة حليب المنبع ومشتقاته	المطلب الأول
60	خصائص الوحدة	المطلب الثاني
65-60	الهيكل التنظيمي لمؤسسة حليب المنبع ومشتقاته	المطلب الثالث
66	منهجية الدراسة الميدانية	المبحث الثاني
66	مجتمع وعينة البحث	المطلب الأول
66	أدوات الدراسة	المطلب الثاني
67-66	أسلوب تحليل البيانات	المطلب الثالث
68	تحليل نتائج الدراسة	المبحث الثالث
71-68	تفريغ وتحليل البيانات الخاصة بالمعلومات الشخصية	المطلب الأول
77-71	التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة	المطلب الثاني

78-73	تحليل نتائج إجابات أفراد العينة	المطلب الثالث
79	خاتمة الفصل	
80	الخاتمة العامة	
	قائمة المصادر المراجع	

أشكال الجانب النظري

الرقم	العنوان	الصفحة
الشكل (1)	للمسؤولية الاجتماعية Carroll هرم	08
الشكل (2)	توجهات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تجاه مختلف أصحاب المصالح قبل الاصلاحات (مرحلة ما قبل 1988)	45
أشكال الجانب التطبيقي		
الشكل (3)	الهيكل التنظيمي لمؤسسة منبع الحليب ومشتقاته	61
الشكل (4)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	68
الشكل (5)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	69
الشكل (6)	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	70
الشكل (7)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	71

قائمة الجداول

جداول الجانب النظري

الرقم	العنوان	الصفحة
الجدول (1)	أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية و الفرعية	10-9
الجدول(2)	عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات	15-14
الجدول(3)	مضمون أهم قوانين العمل التي تمس المؤسسة الاقتصادية في الجزائر	32
الجدول(4)	تصديق الجزائر على المعاهدات البيئية	37
الجدول(5)	عدد المؤسسات الجزائرية الحاصلة على شهادات ايزو 9001 و 14000	40-39
الجدول(6)	نسب التراجع في القطاع الصناعي من 1989 إلى غاية 2007	50
الجدول(7)	تطور معدل البطالة خلال الفترة (1967-1998) بالنسبة المئوية	51
الجدول(8)	نسب التوظيف في القطاع العام و الخاص لسنتي 2008 و 2009	51
الجدول(9)	مساهمة قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تطور الناتج الداخلي	54
الجدول(10)	حجم العمالة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر حسب المعيار القانوني خلال الفترة (2004-2007)	54
جداول الجانب التطبيقي		
الجدول(11)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	68
الجدول(12)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	69

70- 69	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	الجدول(13)
71-70	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	الجدول(14)
72	جدولقياس ثبات وصدق الدراسة	الجدول(15)
73	مقياس ليكارت الخماسي	الجدول(16)
73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى موافقة أفراد العينة على أسس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة	الجدول(17)
74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	الجدول(18)
75-74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن / العملاء	الجدول(19)
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	الجدول(20)
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	الجدول(21)
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسون	الجدول(22)
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعوقات تطبيق برامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية	الجدول(23)
78	معامل الارتباط بيرسون لمجالات الدراسة	الجدول(24)

قائمة الملاحق:

الملحق (1) الاستبيان

خطة البحث

- مقدمة عامة

- الفصل الأول : الاطار النظري للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

- المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
- المطلب لثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
- المطلب الثالث: مبادئ وعناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
- المبحث الثاني: إطار ممارسة المسؤولية الاجتماعية
- المطلب الأول: ممارسة المسؤولية الاجتماعية كممارسة من طرف العمال
- المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية للمتعاملين والعمال
- المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية زتاثيرها على المصالح الداخلية (العمال)

المبحث الثالث: واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

- المطلب الأول: الأطر القانونية والتنظيمية والعملية لممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية
 - المطلب الثاني: قوانين وتشريعات وطنية تدعم احترام حقوق أصحاب المصلحة
 - المطلب الثالث: الاطار العملي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية
- خاتمة الفصل

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة "مؤسسة منبع الحليب ومشتقاته" سعيدة

- تمهيد

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة منبع الحليب ومشتقاته

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة حليب المنبع ومشتقاته

المطلب الثاني: خصائص الوحدة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة حليب المنبع ومشتقاته

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

المطلب الثالث: أسلوب تحليل البيانات

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: تفريغ وتحليل البيانات الخاصة بالمعلومات الشخصية

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة

المطلب الثالث: تحليل نتائج إجابات أفراد العينة

- خاتمة الفصل
- الخاتمة العامة

مقدمة عامة

إن مناقشة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وطبيعة البيئة التي تعمل فيها هذه المنظمات من المواضيع المهمة التي أثارت ولا تزال تثير جدلاً كبيراً في الأوساط العلمية والأكاديمية، وكذلك بالنسبة للمديرين في الأعمال المختلفة لقد تشعبت الكتابات والتوصيات والقراءات في إطار المسؤولية الاجتماعية وطرحَت وجهات نظر متعددة لتعامل منظمات الأعمال مع مجتمعاتها من جهة ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور المسؤولية الاجتماعية كمفهوم ذي علاقة مع العديد من المفاهيم الإدارية كالأداء والشفافية والإبداع بشكله العام والتكنولوجي بشكله الخاص ومن جانب آخر طورت معايير وقياسات مختلف وعرضت مداخل متعددة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في بيئات متعددة.

وإذا كانت المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال قد نشأت تاريخياً تحت تأثير الضغوط التي مارستها جماعات متنوعة مثل العملاء والعاملين والمستهلكين وجماعات حماية البيئة والمنظمات غير الحكومية أو المجتمعات المدنية، فإنها تطورت خلال العقود الأخيرة تحت تأثير والتغيير في توقعات أصحاب المصالح والعملاء، وباتت أكثر فأكثر ممارسة طوعية من منظمات الأعمال التي ظهرت توجهات لتصبح جزءاً من نظام المواطنة الصالحة وشريكاً في التنمية المستدامة. وفي هذا السياق، يتعين على منظمات الأعمال أن تضع المسؤولية الاجتماعية في صلب استراتيجياتها بعيداً عن العلاقات التسويقية والعامة وإدارة الأزمات، إذ إن هذه المسؤولية هي في المقام الأول رسالة صدق وخدمة إنسانية تهدف إلى تحسين حياة المجتمع من خلال تناول مشكلات معينة في بيئة معينة وإيجاد حلول عملية لها.

بدا الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال في السنوات القليلة الماضية من خلال المحاولات المتعددة والمختلفة لاستعراض نماذج خاصة لقياس الأداء الاجتماعي للشركات، كما أن المسؤولية الاجتماعية تعكس المبدأ الشائع في مجال الأعمال والذي يشدد على أن المؤسسات والشركات يجب أن تقوم بإدارة أعمالها بشكل فعال وأخلاقي على كافة المستويات مما يعزز أهمية المسؤولية الاجتماعية، كما أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون هي مصدراً للفرص والابتكار.

إن المنظمات إذا ما تبنت فلسفة المسؤولية الاجتماعية فإن ذلك سيعزز من سمعتها وعلاقتها بالعملاء أو الأطراف الفعالة للمسؤولية الاجتماعية، كما أن ذلك سينمي درجة الرضا لدى عملاء من خلال الاستماع لأراء ووجهات نظر العملاء أو العمال (الجمهور وجماعات الضغط).

1-الدراسات السابقة :

تؤكد العديد من الدراسات التي أجريت في بيئات مختلفة على أهمية المسؤولية الاجتماعية، ومن هذه الدراسات دراسة أجريت في الولايات المتحدة

الأمريكية في سنة 2006 حيث أظهرت أن ما مقداره 2.3 تريليون دولار من أصل 24 تريليون دولار كانت قد استثمرت في الشركات التي أظهرت نسبة عالية ضمن مقياس المسؤولية الاجتماعية.

لغرض استكمال الجانب النظري للدراسة وبهدف ترصين نموذج الدراسة وفرضياتها، لابد للباحث من استشراف الجهود السابقة للباحثين في مجال دراسته وما قدمه الباحثون الآخرون الذين سبقوه من جهد علمي وما تناولوه من متغيرات يمكن للباحث الاستفادة من بعضها في دراسته الحالية. لذلك فإن البحث الحالي هو عرض وتحليل للدراسات السابقة المرتبطة بدراستي،

وقد تم مراعاة الترتيب في ذلك ما بين دراسات غربية و عربية ولكي يكون عرض تلك الدراسات ومناقشتها منهجياً فقد اعتمدت على :

- هذه الدراسات كمرتكز نظري وسند لي وما يتطابق مع الاطار التطبيقي لمجال دراستي حول الموضوع ' واقع تبني ومعوقات المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العمال في المؤسسة الاقتصادية'

1-1دراسة (DAWKINS & JENNY, 2002)

عنوان الدراسة "دراسة دورية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة لعام 2001".

تقوم شركة Mori البريطانية سنوياً ابتداء عام 1990 بعمل الدراسات التحري حول مدى إدراك المستهلكين لما تقوم به الشركة بشأن المسؤولية الاجتماعية و توقعاتهم و اهتماماتهم في هذا المجال وحتى تتمكن الشركة من تكوين صورة متكاملة و تفصيلية حول ذلك تقوم سنوياً بتوزيع ما لا يقل عن (2000) استمارة استبيان على المستهلكين لمنتجاتها .

و تشير DAWKINS المدير التنفيذي للشركة إلى أن Mori تقوم بتلك الدراسات إيماناً منها بأهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمة لدى المستهلكين و أهميتها في العطاء صورة واضحة عن سمعة المنظمة في أذهان المستهلكين خاصة في ظل تنامي إدراك الأفراد بما يتم حالياً داخل المنظمات .

وقد غطت الدراسة جوانب عديدة كان أهمها:

- شرح أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ودور المنظمات في تحقيقها.
- المستدامة التنموية - Sustainable Development .
- الاجتماعي الارتباط - Community Involvement .
- المصادر الأخلاقية للمنظمات عابرة القارات Ethical Overseas .
- Companies Sourcing

وقد قدمت الدراسة مقترحات تفصيلية لكيفية الاهتمام بالحاجات الفردية للمستهلكين، مع المساهمة في تنمية المجتمعات المحلية التي تعمل فيها تلك

المنظمات، كما تساعد المنظمات على عمل مع المنظمات الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية Benchmarking . مقارنة مرجعية.

2-1 دراسة (O'brien & Robinson,2002)

طبيعة الدراسة :رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية بوسطن.
تم إنجاز هذه الدراسة والتي حصلت على شهادة أفضل بحث مقدم لعام 2001 بالتعاون مع مركز المنظمات الصالحة والذي يقوم سنوياً برعاية والإشراف على (Corporate Citizenship) هذه المسابقة كجزء من المبادرات لتشجيع الدراسات في مجال المسؤولية الاجتماعية للمنظمة في شمال أمريكا وتم تطبيق هذه الدراسة في العديد من الشركات العالمية مثل : شركة Xerox ، شركة coca cola ، شركة Merck،

وقد توصلت الدراسة إلى أن المنظمات يجب أن تولي مجال المسؤولية الاجتماعية اهتماماً كبيراً وان ذلك يحقق لها ميزة تنافسية عن بقية المنظمات.

3-1 دراسة (Konkolewsky, 2002)

عنوان الدراسة :المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وصحة العمل(EASHW) .
طبيعة الدراسة :بحث علمي قامت به المنظمة الأوروبية لأمن وصحة العمل قام الباحث وهو مدير المنظمة الأوروبية للأمن والصحة في العمل بالربط بين المسؤولية الاجتماعية حيث اعتبر الباحث أن برامج (OSH)وبين بيئة العمل الصحية (CSR) الاجتماعية للمنظمة المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها المنظمات تعد أداة فاعلة ويمكن الاستفادة منها في التحديد الدقيق لمعايير السلامة المهنية والصحية بين كل من أصحاب العمل والعاملين والمجتمع ككل.
وقد أشار (77 %) من أفراد عينة الدراسة التي أجريت في أوروبا من خلال المقابلات التي

أجريت مع المستهلكين أن حماية العاملين مهنيًا وصحيًا تعد شيئاً هاماً وأن المنظمات يجب أن تساهم وتدعم ذلك.

وقد تبنت ذلك العديد من المنظمات في حملاتها الدعائية من خلال تبنيها لمبدأ: (الأمان الجيد+الصحة الجيدة =أعمال جيدة)

كما أن شركة السويدية (TCO) استخدمت شعار السلامة المهنية والمسؤولية الاجتماعية كأداة تسويقية لكسب ثقة زبائنهم حول سلامة وتصميم منتجاتها وآليات عملها كما أشار كلاً من حملة الأسهم وأصحاب المصالح إلى ضرورة الاهتمام بالعاملين وأنهم مدركين تماماً إلى أن العاملين لهم فضل كبير في تحقيق الأرباح لأغلب المنظمات، وأنهم بحاجة لأن يحصلوا على علاقات طيبة مع العاملين، وان تكون هناك حدود دنيا لحقوق العاملين أهمها الحصول على تأمين صحي من المخاطر المهنية والمخاطر الصحية.

4-1 دراسة (1998 , التويجري)

عنوان الدراسة: "المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية" دراسة ميدانية استطلاعية

طبيعة الدراسة: بحث منشور في المجلة العربية للإدارة

هدف الباحث إلى محاولة التعرف على مدى توافر مبدأ المسؤولية الاجتماعية في المنشآت

الصناعية والخدمية العاملة في المملكة العربية السعودية. كما هدفت الدراسة إلى محاولة تقديم فكرة مستنبطة من الدراسة الميدانية حول موضوع المسؤولية الاجتماعية ودورها في المجتمع وكيفية استفادة المنظمات منها.

وقد قام الباحث بتوزيع استمارات الاستبيان على (110) منظمة موزعة كالتالي : (45) منظمة خدمية، (65) منظمة صناعية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها عدم تفاعل وتجاوب المنظمات عينة

الدراسة مع المجتمع، حيث أن مشاركتها ومساهمتها في مختلف الأنشطة الاجتماعية كانت محدودة قياساً بالقدرات المالية والخبرات الإدارية التي تمتلكها تلك المنظمات.

وقد أوصى الباحث بضرورة وضع ضوابط لجعل المنظمات أكثر إيجابية تجاه المجتمع، كما

أوصى بضرورة قيام تلك المنظمات بإنشاء دوائر مختصة بالمسؤولية الاجتماعية وإدراج تلك الدوائر ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة.

5-1 دراسة د. محمد التويجري (1988): تهدف دراسة إلى معرفة توافر المسؤولية الاجتماعية في الهيكل الإداري للمنشآت العاملة في المملكة العربية السعودية، من حيث النشاطات الاجتماعية التي تقوم بها المنشأة، ومدى مساهمتها في توفير التسهيلات للموظفين، من ناحية السكن والأماكن الترفيهية والمحافظة إلى البيئة الخارجية، والمساعدة في توظيف ذوي العاهات، فضلاً عن تقديم فكرة مستنبطة من دراسة الميدانية حول موضوع المسؤولية الاجتماعية ودورها في المجتمع، وكيفية الاستفادة منها في المنشآت.

وتبرز أهمية هذا الموضوع من خلال ندرة الدراسات النظرية والميدانية في الدوريات العربية التي تناولته، وبالتالي فإنها تكون بمثابة مساهمة في تقديم هذا الموضوع بين يدي المدير العربي.

تضمنت عينة البحث (110) منشأة ما بين صناعية وخدمية ومعتمداً أسلوب الاستبانة المرسل في جمع البيانات، وكانت النتيجة الرئيسية التي توصلت إليها دراسة ، عدم تجاوب وتفاعل المنشآت مع المجتمع، حيث أن المشاركات

والإسهامات لاتزال محدودة قياسا بالقدرات المالية و الخبرات الإدارية التي تمتلكها.

2- الاشكالية:

من خلال اطلعنا على بعض الدراسات السابقة ونظرا لأهمية المسؤولية الاجتماعية لكل أصحاب المصالح ولما تشكله من تحدي للمؤسسات في وقتنا الراهن التمسنا نقص وممارسة محدودة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة تجاه أصحاب المصالح ارتأينا الوقوف عند هذا الموضوع من خلال معالجة الاشكالية الآتية:

كيف يقيم أفراد المؤسسة واقع ممارسة المسؤولية تجاه أصحاب المصلحة؟
تقتضي الاجابة على هذه الاشكالية المطروحة محاولتنا الاجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- فيما تتمثل المسؤولية الاجتماعية ومن هم أصحاب المصلحة المقصودين؟
- ما طبيعة مقومات أو فلسفة المسؤولية الاجتماعية السائدة في المؤسسة؟
- كيف يدرك أفراد المؤسسات واقع ممارسة المؤسسة المسؤولية الاجتماعية؟
- ما أهم المعوقات التي قد تعترض ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصلحة؟

3-فرضيات الدراسة:

- بعد طرح اشكالية الدراسة، يمكن صياغة الفرضيات التالية كإجابات مؤقتة سنقوم باختبارها على ضوء نتائج الدراسة الميدانية، وتتمثل هذه الفرضيات في :
- * توفر المؤسسة محل الدراسة مقومات تطبيق مسؤوليتها الاجتماعية.
 - * تمارس المؤسسة الاقتصادية من وجهة نظر أفرادها مسؤوليتها الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة بشكل محدود
 - * تختلف درجة أهمية ممارسة المسؤولية الاجتماعية من مجال إلى آخر من مجالاتها.

* تعتبر المعوقات المالية أكبر حاجز أمام ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

4- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها في كونها تؤسس مرتكزا نظريا وتطبيقيا للربط المنطقي للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و العمال داخل المؤسسة الاقتصادية.

5-أهداف الدراسة: تتمثل بين الأهداف العامة والخاصة وهي كالآتي :

*** الأهداف العامة للدراسة :**

- أ- ابراز واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من وجهة العمال
- ب- التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للعمال و المتعاملين معها.
- ج - تقييم اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في ولاء العمال للمسؤولية الاجتماعية

الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها الوصول إلى بعض التوصيات التي تساعد أصحاب القرار في الشركة على تطوير عملها.

* الأهداف الخاصة للدراسة :

أ- محاولة الوصول بنتائج و توصيات تثمن من تعزيز واقع المسؤولية الاجتماعية و تحديد علاقة بين المتعاملين.

ب- بناء واقع و أفق جديدة ضمن المسؤولية الاجتماعية تعود إلى تثمين المكتبة وتعزيزها لفائدة طلبة الجامعات أو الجمهور الواسع لفائدة البحث العلمي .

6-المنهج المتبع:

اعتمدت على المنهج الوصفي الدارسة النظرية و المنهج الوصفي التحليلي عند تناول لفصل النظري للموضوع في حين الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية " الحليب و مشتقاته Giplait في محل الدراسة بولاية سعيدة الواقعة في (zone industrielle) معتمدة في ذلك على تقنية الاستثمار لجمع المعطيات و المعلومات من طرف مجتمع البحث (عينة البحث) من أجل تحليلها إحصائيا لغرض الوصول إلى الإجابة على الفرضيات البحث .

قمت كباحثة لهذا الموضوع بإعداد استبيان لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية و علاقتها العمال بعد تحكيمها من لدن مجموعة أساتذة تعود لهم الخبرة و الإسناد العلمي و على رئيسهم الأستاذ المشرف على مذكرتي الموسومة بعنوان :
" واقع تبني ومعوقات المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العمال في المؤسسة الاقتصادية".

7- المفاهيم و التعريفات الإجرائية للدراسة :

1- المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال:

التعرف على مدى توجه الشركة لنشاطات هادفة اجتماعية (ثقافية، تربوية، ترفيهية) تستطيع من خلالها بناء الثقافة المجتمعية وتنمية المهارة والموهبة والحفاظ عليها.

2- المسؤولية الاجتماعية تجاه ولاء عملاء لها:

التعرف على مدى الاهتمام بالزبائن الحاليين والقدرة على جذب الزبائن الجدد والاحتفاظ بهم.

3-نمط تبني المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility:

وهو نقيض لتوجهات النمط الأول وفي إطاره فإن منظمات الأعمال تعتبر وحدات اجتماعية

بدرجات كبيرة تأخذ بنظر الاعتبار المجتمع ومتطلباته عند اتخاذ قراراتها مراعية آثار هذه القرارات في كل جوانب المجتمع.

4-المسؤولية الاجتماعية :العلاقات المتفق عليها والالتزامات والواجبات المتصلة بالموثرات المشتركة في تحقيق سعادة ورفاهية المجتمع (Engel,et..al1999)

من هنا يلاحظ: أن هناك اتفاقاً عاماً بكون المسؤولية الاجتماعية تمثل صيغة عملية ومهمة لمنظمات الأعمال لما لها من دور في تعزيز صورتها الذهنية لدى المجتمع من خلال تحقيق رضا و الولاء العملاء من جهة ورفاهية المجتمع من وجهة أخرى .

من التعاريف الإجرائية للدراسة السابقة يلاحظ أن هناك تبايناً في محتوى ومضامين هذه التعريفات والأبعاد التي تم تناولها، ولكنها تشابهت في جانب واحد إلا وهو التفاعل نحو تقديم الخدمة للمجتمع.

وعليه فالمسؤولية الاجتماعية تنطوي على المفاهيم الآتية:

- 1- تعهد والتزام رجال الأعمال (العملاء) في مواصلة السياسات لصنع القرارات ومعالجة الحالات المرغوبة وتحقيق أهداف وتقييم عموم المجتمع.
- 2- عقد اجتماعي ما بين منظمات الأعمال والمجتمع لما تقوم به المنظمة من عمليات تجاه المجتمع.

3-تطورت النظرة للمسؤولية الاجتماعية كونها تمتد من داخل المنظمة حتى خارجها، بوصفها تمثل القرارات التي تستخدمها المنظمة لتحقيق منافعها الاقتصادية، وفي الوقت نفسه المنافع الأخرى المرتبطة بالمجتمع لتتمكن من إنجاز هدف واحد أو أكثر من أهدافها ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية.

(البرواري، البرزنجي، 2004).

8-أسباب اختيار الموضوع:

يتمثل الهدف الرئيسي للمسؤولية الاجتماعية في معالجة قضايا مهتمة للمجموعات التي تشكل مجتمعات المؤسسات، فمن جهة المؤسسة المسؤولية اجتماعيا تهتم بأمور وقضايا الموظفين حيث تسعى لتوفير أفضل أجواء العمل، وتقوم بدفع رواتب وأجور كافية لتوفير نوعية حياة جيدة لموظفيها، وتقوم بتكوين وتأهيل هؤلاء الموظفين وتطوير خبراتهم من أجل الوصول إلى مخرجات إنتاج عالية الجودة لتتناسب مع متطلبات وتوقعات زبائنهم الذين هم أساس وجوهر نشاط المؤسسة الاقتصادي؛ ومن جهة أخرى، فإن المؤسسات التي تمارس نشاطها بصورة مسؤولة اجتماعيا تعتمد على مدخلات إنتاج صديقة للبيئة وصديقة للمجتمع، لذا فإنها تقوم بالاتفاق مع موردين يمارسون أنشطتهم بطريقة توفر مثل هذا النوع من المدخلات.

وترجع دواعي اختيار الموضوع إلى الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية و إلى أهدافها سابقة الذكر ويمكن إجمال هذه الأسباب بهذا الفضول العلمي إلى الدوافع التالية:

-
- 1- يمثل موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من انشغالات الساعة
الراهنة.
 - 2- الاتجاه المتزايد للمؤسسات الكبرى نحو تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية.
 - 3- توفر الرغبة لدى والاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع.

تمهيد:

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية معروفا بشكل واضح في النصف الأول من القرن العشرين 20م حيث كانت المنظمات تحاول تعظيم أرباحها بكافة الوسائل ولكن مع النقد المستمر لمفهوم الأرباح ظهرت دوافع تستدعي تبني دور أكبر اتجاه البيئة التي تعمل فيها.

وقد أصبحت مركز اهتمام منظمات الأعمال في كافة البلدان النامية منها والمتقدمة وذلك لتأثيرها المباشر وغير المباشر على أعمال المؤسسات، وأصبحت المؤسسات المطالبة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية تسعى جاهدة لتحقيق المسؤولية اتجاه أصحاب المصالح وبالتالي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه مجتمعاتها عند القيام بممارسة عملياتها الإنتاجية وقد تنشأ مشكلات نتيجة للفهم الناقص للقضايا الاجتماعية الرئيسية المتعلقة بالأعمال ، ولعل السبب الرئيسي في ذلك هو اعتقاد رجال الأعمال أنها لا تعود بالنفع إلا على المجتمع ، وقد تكون مكلفة ودون جدوى لمعظم المؤسسات لكن تلك المؤسسات المدركة لهذه القضايا الاجتماعية يجب أن تضع في الحسبان المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحيط من العملاء والعاملين والمتعاملين مع المؤسسة ونظرا لذلك بدأ الاهتمام في السنوات الأخيرة يتزايد عن أهمية المسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتق الشركات نحو قضايا المجتمع الذي تعمل فيه، و نحو المشاركة في جهود التنمية المستدامة فلم يعد تقييم الشركات يعتمد على ربحيتها فحسب، ولم تعد تلك الشركات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية و التكنولوجية و الإدارية عبر أنحاء العالم.

وينقل زويلف عن سام بلاك (SAM BLAK ,1976) تبين مسيرة المؤسسات : " أنها كانت لا تعترف بأي التزام اتجاه المجتمع الذي تعيش فيه غير الالتزام الاقتصادي الذي يتضمن إنتاج السلع وتسويقها، وتوفير الوظائف لبناء المجتمع ودفع الضرائب للدولة إلا أنه ومع مطلع حقبة الستينات أخذت مؤسسات الأعمال في الدول الرأسمالية تستجيب للضغوط التي تمارس عليها من قبل المجتمع، وذلك بمباشرة توسيع دورها الاقتصادي ليشمل الدور الاجتماعي "

المبحث الأول : المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

1.1.1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها.

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل ملحوظ منذ أن بدأ يأخذ مكانا عام 1950، حتى أصبح يظهر جليا في العقد الأخير، بحيث بدأت منظمات الأعمال في إظهار مسؤولياتها الاجتماعية بشكل أكثر جدية في إدارة إستراتيجياتها والتقارير الاجتماعية لأصحاب المصالح **Stakeholders** فضلا عن إبرازها عبر مسميات مختلفة، إذ تشير جميعها إلى المسؤولية الاجتماعية منها المسائلة الاجتماعية **Corporate Accountability**، الأخلاق التنظيمية **Corporate Ethics**، المواطنة التنظيمية **Corporate Citizenship**، والالتزامات التنظيمية **Corporate Obligations**.

عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على "أنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد".

كما عرفت **الغرفة التجارية العالمية** المسؤولية الاجتماعية على "أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية " وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم (1) .

كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة "بأنها الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل". (2)

ويعرف **الاتحاد الأوروبي** المسؤولية الاجتماعية " على أنها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح

1 أ عمر عزوي وسليح بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص406.

2 صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، 23-25 مارس 2009، بيروت، ص4

على نحو تطوعي". ويركز الاتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسؤوليتها تجاه المجتمع (1)

ويحدد المجلس الاقتصادي والاجتماعي الهولندي- وهو هيئة استشارية للحكومة الهولندية المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها تتضمن عنصرين:

أولاً: ما يكفي من التركيز من قبل الشركة على مساهمتها في رفاهية المجتمع في المدى الطويل.

ثانياً: وجود علاقة مع أصحاب المصالح بها والمجتمع بشكل عام.

وقد شدد المجلس على أن مساهمة الشركة في رفاهية المجتمع لا تكون فقط من خلال تحقيق القيمة الاقتصادية **economic value creation**، ولكن يشمل تحقيق القيمة في ثلاثة مجالات هي:

أ. فالمسؤولية الاجتماعية للشركات يتلخص مفهومها في أن كل منشأة عليها أن تتعامل مع جميع الأطراف من: مساهمين، مستثمرين، موظفين، عملاء، موردين، والمجتمع الذي تعمل في وسطه والبيئة بشكل مسؤول مبني على أسس أخلاقية ومبادئ وشفافية تعود على هذه الأطراف بالاجابية، بحيث تحقق النمو والحفاظ على الحقوق.

ب. تؤكد العديد من الدراسات التي أجريت في بيئات مختلفة على أهمية المسؤولية الاجتماعية، ومن هذه الدراسات دراسة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية في سنة 2006 حيث أظهرت أن ما مقداره 2.3 تريليون دولار من أصل 24 تريليون دولار كانت قد استثمرت في الشركات التي أظهرت نسبة عالية ضمن مقياس المسؤولية الاجتماعية. (2)

ج. من شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة أهمها ما يلي:³

✓ بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال؛

1 عبد الرزاق مولاي لخضر وحسين شنيبي، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص453.

2 _ أحمد السيد طه كردى، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع لمسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية على عينة من شركات الأدوية المصرية، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر، 2011، ص16.

3 أحمد السيد طه كردى، المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية، مرجع سابق

- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

✓ بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

✓ بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيح في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعها بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة ودورها في هذا الإطار.

من وجهة النظر الكلاسيكية حول مفهوم (Milton Friedman) ويمثل العالم الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، إذ يرى أن تبني المنظمة لفلسفة المسؤولية الاجتماعية من شأنه أن يقلل أرباح المنظمة ويزيد تكاليف العمل، كما من شأنه إعطاء قوة اجتماعية للأعمال بشكل أكثر من اللازم.

أما وجهة النظر الأخرى، والتي يعد من أبرز أنصارها ومؤيديها رجل الاقتصاد المعروف Paul Samuelson والذي يرى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يمثل البعدين الاقتصادي والاجتماعي معاً كما يشير إلى أن المنظمات في عالم اليوم يجب ألا تكتفي بالارتباط بالمسؤولية الاجتماعية، بل يجب أن تغوص في أعماقها، وأن تسعى نحو الإبداع في تبنيها.

أما من ناحية مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فقد حددها ضمن ثلاثة مفاهيم أساسية لمسؤوليات المنظمة.

تمثلت في:

أ-المسؤولية تجاه تحقيق الأرباح Profit Responsibility

وتشير إلى أن مسؤولية المنظمة كانت متمثلة فقط في تحقيق الأرباح للمالكين ولحملة الأسهم

وهذه المسؤولية القاصرة تؤيد ما جاء به الاقتصادي Friedman

ب-المسؤولية تجاه أصحاب المصالح Stakeholder Responsibility

نتيجة الانتقادات الموجهة لأهداف الربحية كمسؤولية وحيدة تركز عليها المنظمة، ظهر ما يسمى بالمسؤولية تجاه أصحاب المصالح والتي تركز على ضرورة الاهتمام بتلبية أهداف أصحاب المصالح من مستهلكين، العاملين، مجهزين، موزعين،... وغيرهم.

ج-المسؤولية تجاه المجتمع Societal Responsibility

وقد انتشر هذا المفهوم في الأعوام الأخيرة، ويشير إلى ضرورة التزام المنظمة بالمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع بشكل عام وذلك من خلال الاهتمام بما تطرحه الجماعات ذات العلاقة مثل والتي تنادي بتعزيز السلوكيات الإيجابية تجاه البيئة مثل " Green Peace " جماعة السلام الأخضر " Green Marketing " التسويق الأخضر.

بين المفاهيم الثلاثة (Cause-Related Marketing) وتجمع برامج التسويق المرتبط بالسبب للمسؤولية الاجتماعية من خلال مخاطبة القضايا العامة و إرضاء حاجات المستهلك¹

2.1.1 التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

لا يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوما جديدا، حيث بدأ الحديث عن هذا المفهوم في الستينيات من القرن الماضي، وتزايد الاهتمام بالدور الاجتماعي لرأس المال في أعقاب انهيار جدار برلين ، وأحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001 ، وكذلك الفضائح المالية لعدد من الشركات العالمية مثل(إنرون وأرثر أندرسون) وغيرهما من الشركات العالمية التي لفتت الانتباه إلى الممارسات الخاطئة لهذه الشركات وتفشي مظاهر الفساد بها . وهنا ظهرت أهمية تبنى الشركات لبرامج المسؤولية الاجتماعية، ومن أهم الأسباب التي أدت إلى تزايد الحديث عن برامج المسؤولية الاجتماعية ، زيادة الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالفقر، وانخفاض مستوى معيشة بعض الفئات، وانتشار البطالة وكذا تنامي الاهتمام بالتنمية الاجتماعية، وردت أهمية مؤشرات الأداء الاجتماعي حينما أوضح "Sheldon" على أن

¹ د محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2007، ص: 119

مسؤولية كل منظمة تتحدد من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع، ثم توالى أبحاث أخرى فقد أوصى المؤتمر المنعقد في جامعة كاليفورنيا عام 1972 تحت شعار "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" بضرورة إلزام كافة المنظمات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة و المساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد.¹

ومن أهم العوامل التي تساعد على التوسع في برامج المسؤولية الاجتماعية التواصل بين الشركات من خلال الشفافية والإفصاح بشكل مباشر ومستمر، مما يؤدي إلى الاستفادة من التجارب السابقة واستثمار الخبرات المتراكمة في هذا المجال . ومن هنا تظهر أهمية إعداد التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لرأس المال كوسيلة للإفصاح والشفافية. ويعتمد هذا على قدرة الشركات والأنشطة التي تقوم بها وطاقاتها المالية والمادية والبشرية وعلى احتياجات أصحاب المصالح.

ومع استجابة منظمات الأعمال لهذا الطرح الجديد وضع المشرع القانوني قواعد تضيضي على هذه الأفكار سمة الإلزام للتأكيد على أن الالتزام بالأداء الاجتماعي لم يعد اختيار أمام المؤسسات إنما هو أمر ملزم إذا رغبت هذه المؤسسة في الاستمرار و عليه ظهرت دراسات الجمعية القومية للمحاسبين و جمعية المحاسبين الأمريكيين و دراسات المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين للتأكيد على أهمية الإفصاح عن الأداء الاجتماعي حيث اتجهوا لإرساء الأسس اللازمة لقياس فاعلية البرامج الاجتماعية لمنظمات الأعمال. ولقد اختلفت الأطر النظرية المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصادي لآخر ومن مدرسة إدارية لأخرى ومن نظرية لأخرى و لعل أهم تلك النظريات الممهدة للتأصيل العلمي والشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ما يلي:

● **النظرية النيوكلاسيكية:** ممارسة المسؤولية لفائدة المساهمين و يسمى أيضا نموذج أصحاب المصالح (**Stakeholders**)؛ ويتم تطبيق المسؤولية الاجتماعية لرأس المال من خلال عدد من المحاور تشمل حماية مصالح المساهمين وحقوق المستهلكين، والمحافظة على البيئة ومواردها الطبيعية، والاهتمام برأس المال البشري، والمساهمة في جهود التنمية، فضلا عن المشاركة في العمل الاجتماعي.

1.1.3 أسباب بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

قد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها:

أ. **العولمة:** تعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية **Multinational Companies**

¹ دافيد ريتشمان وآخرون: "الإدارة المعاصرة"، ترجمة (رفاعي محمد رفاعي، محمد سيد أحمد عبد المتعال)، دار المريخ للنشر، الرياض (المملكة العربية السعودية) ص 101- 201.

(MNCs) ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

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

ج. **الكوارث والفضائح الأخلاقية:** حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تنكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعيبة، كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل ألا سكا والتي تسببت فيها شركة (Exxon Valdez) النفطية، أو كما حدث في فضيحتي الرشوة في شركتي (IBM & Banco Nacion) في الأرجنتين.

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

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

المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية و مؤشراتها

إن سعي العديد من الكتاب و الباحثين إلى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وقد تناول كل منهم تلك الأبعاد من وجهات نظر مختلفة، ووضعوا لها مسميات متنامية .

إن (Wolfgang,2000) فقد أشار في البحث الذي نشره في جامعة كاليفورنيا إلى أنه يمكن تقييم مسؤولية المنظمة من خلال الأبعاد الآتية:

1. 2. 1: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

أ- المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع و الثقافة :

و يتضمن هذا البعد مدى مساهمة المنظمة في الحياة الثقافية للمجتمع مثل : الدين و الفنون و الأدب و الرياضة، و آليات التعامل مع المنظمات غير الحكومية واستخدام الموارد المحلية في الإنتاج¹.

ب-المسؤولية تجاه الأفراد المتأثرين بأنشطة المنظمة :

وتشمل علاقة إدارة المنظمة مع العاملين مثل : (ساعات العمل، الأمان الوظيفي، أوضاع العمل، المكافآت ...)، كما تشمل العلاقات مع جماعات المجتمع المحلي كالأجانب و الأقليات العرقية.

ج- المسؤولية تجاه البيئة الطبيعية :

من خلال الالتزام بالأنظمة البيئية الصادرة من الجهات ذات العلاقة، و تحليل قوائم التوازن البيئي التي تعدها المنظمة .

وفي هذا الإطار طور **Carroll** مصفوفة يبين فيها هذه الأبعاد الأربع وكيفية تأثير كل واحد على الآخر، والشكل التالي يوضح ذلك :

¹ د محمد الصيرفي، مرجع سابق ، ص: 131



الشكل رقم 01 : هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية

المصدر : د. طاهر محسن منصور الغالبي- د صالح مهدي محسن العامري ، " المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال – الأعمال و المجتمع " ، دار وائل للنشر و التوزيع – عمان ، الطبعة الثانية 2008، ص 83.

تعددت أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة واختلفت وجهات نظر الباحثين، وسنوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية و الفرعية خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 01 : أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية و الفرعية

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	- منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين - احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين.
	التكنولوجيا	- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن أن يوفرها. - استخدام التكنولوجيا في معالجة الإضرار التي تلحق بالمجتمع و البيئة.
القانوني	قوانين حماية المستهلك	- عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها - حماية الأطفال صحيا و ثقافيا. - حماية المستهلك من المواد المزورة و المزيفة.
	حماية البيئة	- منع تلوث المياه و الهواء و التربة. - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها. - منع الاستخدام التعسفي للموارد. - صيانة الموارد و تنميتها .

- منع التمييز على أساس العرق و الجنس أو الدين - ظروف العمل ومنع عمل الأحداث وصغار السن. - إصابات العمل . - التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي - عمل المرأة وظروفها الخاصة. - المهاجرين والتشغيل غير القانوني. - عمل المعوقين.	السلامة و العدالة	
- مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك - مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف . - مراعاة حقوق الإنسان .	المعايير الأخلاقية	الأخلاقي
- احترام العادات و التقاليد . - مكافحة المخدرات و الممارسة الأخلاقية.	الأعراف و القيم الاجتماعية	
- نوع التغذية. - الملابس. - الخدمات. - النقل العام. - الذوق العام .	نوعية الحياة	الخيرى

المصدر : د طاهر محسن منصور الغالي - د صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال (الأعمال و المجتمع)، عمان، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية 2008، ص 82

1. 2. 2 : مؤشرات المسؤولية الاجتماعية:

• مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:

و يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم و تقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء و انتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية و تدريبهم و تحسين وضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم و ما إلى ذلك.

• مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:

و يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة و المتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء و البيئة البحرية و المزروعات و الأعشاب الطبيعية و تلوث المياه و ما إلى ذلك.

• مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:

و يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات و المساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية و الرياضية و الخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم و التدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

• مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:

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

1.2.3 : اثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات

تناولت العديد من البحوث والدراسات العلاقة بين الأداء الاجتماعي للمنظمة وبين أداءها المالي حيث نشرت مجلة (Business & Society 1997) دراسة قام بها Griffin & Mahon على 62 منظمة، وكذا الدراسة التي قام بها Roman & Hayibor & Agle والتي نشرتها نفس المجلة عام 1999 حول نفس الموضوع ، وقد أشارت اغلب تلك الدراسات إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين كل من الأداء الاجتماعي والأداء المالي لتلك المنظمات المبحوثة.

أما Connolly فقد قسم الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى قسمين رئيسيين هما الفوائد المالية والفوائد الاجتماعية. فبالنسبة للفوائد المالية يشير Connolly إلى أن المنظمة إذا لم تلتزم بمبادئ المسؤولية الاجتماعية فإنها ستتكبد تكاليف باهظة، وستدفعها على شكل تعويضات للمتضررين من أصحاب المصالح بما فيهم حماة البيئة والذين يمكن أن يطالبوا المنظمة بدفع تكاليف الضرر البيئي.

كما وجدت بعض دراسات أخرى أن هناك علاقة إيجابية بين تحمل الشركات لمسئوليتها الاجتماعية وبين أدائها و الأرباح المالية التي تحققها الشركات وتعود هذه العلاقة الإيجابية إلى تحسن العلاقة داخل الشركات بين الإدارة والعاملين بها من ناحية والإدارة وعملاء الشركة من ناحية أخرى، كما تتحسن سمعة الشركات وتصبح مؤهلة للاقتراض من القطاع المصرفي، وقادرة على جذب الاستثمارات، فضلاً عن تحسن العلاقة بين الشركات والحكومة مما يعود عليها بالنفع.

كما أكدت دراسات أخرى على أن التزام الشركات ببرامج المسؤولية الاجتماعية يكون له أثر إيجابي على إنتاجية العاملين وعلى مستوى أجورهم أخرى كما أوضحت دراسات إيجابية على وجود علاقة إيجابية بين الالتزام البيئي وإنتاجية الشركات وكفاءتها في استخدام الموارد وقد توصلت هذه الدراسات إلى أن نجاح برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات يتوقف على قدرة الحكومات على توفير بيئة أعمال مواتية وعلى ما تفرضه من ضرائب وعلى مرونة قوانين العمل.

المطلب الثالث مبادئ و عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات .

1.3.1 : مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات .

هذه المبادئ أو المداخل لا تنظم أو تفرض أو تقيس سلوكيات أو أعمال الشركات بل أنها تستند إلى المسألة العامة والشفافية والمصلحة الذاتية للشركات.

-مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تستند المسؤولية الاجتماعية إلى مجموعة من المبادئ تنبثق من الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية، وهو مبادرة دولية صدر سنة 1999، دعت بمقتضاها الأمم المتحدة الشركات للتحلي بروح المواطنة المؤسسية، وزيادة مساهمتها في التصدي لتحديات العولمة، والمشاركة الطوعية في التنمية المستدامة. ويعتبر الميثاق المسؤولية الاجتماعية للشركات بأنها هي كل ما تقوم به الشركات، أيّاً كان حجمها أو مجال عملها، طواعيةً من أجل تعظيم قيمتها المضافة للمجتمع ككل والمبادئ العشرة التي يقوم عليها الاتفاق العالمي هي:¹

1- دعم حماية حقوق الإنسان المعلنة دولياً واحترامها.

2- ضمان عدم ضلوع الشركات في أي انتهاكات لحقوق الإنسان.

3- احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحقوق في المساواة الجماعية.

4- القضاء على كافة أشكال العمل القسري والجبري.

¹ د/ عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار البازوري العالية للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، 2005، ص:

- 5- القضاء على عمالة الأطفال.
- 6- القضاء على التمييز في التوظيف والمهن.
- 7- تشجيع إتباع نهج احترازي يتعلق بالتحديات التي تواجهها البيئة.
- 8- الاضطلاع بمبادرات لتشجيع المزيد من المسؤولية تجاه البيئة.
- 9- تشجيع تطوير التكنولوجيا غير الضارة بالبيئة ونشرها.
- 10- مكافحة الفساد بكل أشكاله، بما فيها الابتزاز والرشوة.

و هناك مجموعة من المبادئ التي تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية، نذكر منها مايلي:¹

1- القابلية للمسائلة :

ينبغي أن تكون الشركة مستجيبة للمسائلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة، من خلال القبول والموافقة على الخضوع للفحص والمراجعة، وتفرض هذه المسؤولية التزاما على الإدارة لتكون مستجيبة للمصالح والاهتمامات الحاكمة للشركة، كما تفرض أيضا التزاما على الشركة لتكون مستجيبة للمسائلة من قبل السلطات التنفيذية فيما يتعلق بالقوانين والقواعد، فتكون مسؤولية أمام الأفراد المتأثرين بقراراتها وأنشطتها وكذلك أمام المجتمع بوجه عام عن إجمالي تأثيراتها على المجتمع.

2- الشفافية:

على الشركة أن تتسم بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، من خلال الإفصاح على نحو واضح ودقيق وتام وبدرجة معقولة عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولية عنها.

3- السلوك الأخلاقي:

ينبغي أن يبنى سلوك الشركة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام يتناول مصالح الأطراف المعنية، وأن تعمل الشركة بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال وضع وتحديد قيمتها ومبادئها الجوهرية، ومنع حدوث أي تضارب أو تسوية في المصالح من شأنه إحداث سلوك غير أخلاقي، وإنشاء آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي.

4- احترام مصالح الأطراف المعنية:

على الشركة أن تحترم وتضع في اعتبارها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية، فعلى الرغم من أن أهدافها قد تكون مقصورة على مصالح مالكيها أو أعضائها أو عملائها أو عناصرها

¹ (<http://www.swmsa.net/articles.php?action=show&id=1957>) (17/12/2011)

الأساسية، إلا أن الأفراد والجماعات الأخرى يجوز أيضا أن يكون لهم حقوق ومصالح ومطالب معينة، ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار.

5- احترام سيادة القانون:

على الشركة أن تحترم سيادة القانون، من خلال التزاماتها بكافة القوانين والقواعد المطبقة، فعليها التأكد من أن علاقاتها وأن أنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح، وأن تكون على دراية بكافة الالتزامات القانونية، ومراجعة مدى التزامها بشكل دوري بشكل دوري للقوانين المطبقة.

6- احترام المعايير الدولية للسلوك:

ففي المواقف التي توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع أو البيئة، ينبغي على الشركة أن تسعى جاهدة إلى احترام المعايير الدولية للسلوك، أما فيما يتعلق بالدول التي تكون فيها القوانين الداخلية أو تطبيقها يتعارض بشكل كبير مع المعايير الدولية للسلوك، على الشركة أن تبذل قصارى جهدها لاحترام هذه المعايير على أقصى نحو ممكن مع التزامها بقانون الدولة، كما ينبغي على الشركة أن تتباعد عن التورط غير القانوني في أنشطة شركة أخرى غير متوافقة مع معايير السلوك الدولية.

7- احترام حقوق الإنسان:

على الشركة أن تحترم وتعزز الحقوق المتضمنة في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان، وأن تقبل بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعامة وتعد جزءا لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف، وأن تلتزم بمبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك، إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافة حقوق الإنسان.

3. 2. 1 عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

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

الجدول (2): عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

العناصر	التوقعات
الإدارة العامة	- مرونة الأشخاص

	- عضوية النقابات في السياسات العامة للمؤسسة - تحفيز الأفراد والتماسك الاجتماعي
الإطارات الوسطى	- الاتساق في القرارات الإدارية - احترام التسلسل الهرمي - المشاركة في الإدارة
العمال	- جاذبية الأجور - شروط العمل - تطوير العمال - التكوين
ممثلي الأفراد	- احترام الحريات النقابية - مشاركة العاملين في السياسة العامة للمؤسسة
الموردون	- الأسعار - الابتكار/نوعية المنتج/خدمات ما بعد البيع - أخطاء بيئية وصحية مرتبطة بالمنتج - احترام القوانين (الاجتماعية والبيئية) - شهادة المنتج (الجودة
البنوك التأمينات المستثمرين	- قيم الأسهم - فعالية وشفافية الإدارة (الحوكمة) - شفافية المعلومات - مسؤولية قانونية - أخطاء مرتبطة بالنشاط (التلوث، الأمن الداخلي)
المنافسون	- المنافسة العادلة والنزاهة - المعلومات الصادقة والنزاهة
المجتمع	- خلق فرص عمل جديدة - دعم الأنشطة الاجتماعية - احترام العادات والتقاليد - الصدق في التعامل
البيئة	- الاستخدام الأمثل والعدل للموارد - المحافظة على البيئة
الحكومة	- الالتزام بالتشريعات والقوانين - المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية - احترام تكافؤ الفرص في التوظيف
جماعات الاجتماعي	- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك - احترام دور النقابات العمالية

- التعامل الصادق مع الصحافة

المصدر : د. طاهر محسن منصور الغالبي، د. صالح مهدي محسن، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"، مجلة البحوث المعاصرة PDF ، عدد 2، 1

المبحث الثاني: إطار ممارسة المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول: ممارسة المسؤولية الاجتماعية كممارسة من طرف العمال
و استنادا على أعمال Carroll أجريت بعد ذلك العديد من الأبحاث النظرية و التجريبية و كما أشار Wood في تعريفه للأداء المسؤولية الاجتماعية ب " تهيئة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية عمليات الاستجابة الاجتماعية سياسات و برامج و نتائج ملموسة بالنظر إلى تأثيرها على العلاقات الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية " (1).

2.1.1 : تنفيذ المسؤولية الاجتماعية من لذن العمال (أصحاب المصالح الداخلية)

يعتمد تنفيذ المسؤولية الاجتماعية على حجم المؤسسة و نوعها و نشاطها ومدى ثقافة و التزام إداريا بتطبيق المسؤولية الاجتماعية حيث قد تتبنى اتجاه واحد من المسؤولية و تركز على احد محاورها (اقتصاديا . اجتماعيا و بيئية) .

بينما تقوم مؤسسات أخرى بدمج جميع ممارسات الاجتماعية و يصبح الهدف التي تسعى إليه ابعد من مجرد تحقيق الربح فتلجأ للممارسات التجارية الأخلاقية و المسؤولية إضافة إلى اتخاذ القرارات التي من شأنها الموازنة بين المتطلبات مختلفة أصحاب المصلحة من الموظفين مساهمين الزبائن العملاء ... الخ . مع مراعاة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء من خلال توعية و إسهام جميع الأطراف على كل المستويات .

و حتى يتم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية تتخذ المؤسسة بعض الإجراءات و تطبيق عدد من الآليات التي من شأنها التسهيل و ضمان الكفاءة و الفعالية على كل مستوى كل الأبعاد نذكر منها¹:

- تكوين لجان من قبل مجلس الإدارة معنية للأخلاقيات و المسؤولية الاجتماعية بغية عرض الخطط الإستراتيجية .
- تعمل هذه اللجان على تقييم التطور و توفير التوجيه بشأن المسائل التي تنشأ في مجال الممارسات الاجتماعية .
- التزام المؤسسة بما تمثله و ما تصرح به من قيام بالمسؤوليات و الممارسات و بين أدائها الفعلي و الطريقة الأمثل للتحقيق . ذلك بوضع هيكل إداري ينسق بين الالتزامات في مجال المسؤولية الاجتماعية و بين مهمتها حجمها نشاطها وثقافتها و كذلك الأحداث التي تواجهها عند القيام بعملية التخطيط على المدى الطويل.

المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية لمتعاملين و العمال.

تعتبر المؤسسات بمختلف أشكالها وأحجامها، ومهما كانت المداخل المستعملة في دراستها، كمجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني وضمن شروط واقعية معينة بغرض

(1) Joël ernult , arvind ashta, développement durable responsabilité sociale de l'entreprise , théorie des parties prenantes évolution et perspectives ' op, cit ;p20.

¹ نوال ضيافي . المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية . مذكرة ماجستير . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير . جامعة أبو

القيام بمهام معينة تهدف في مجموعها إلى تحقيق غايات وأهداف، هذه مجموعة من الأفراد تتأثر بالطريقة التي تتصرف بها المؤسسة و مسيروها، وعلى هذه الأخيرة أن تراعي مصالح هؤلاء وتطلعاتهم إن أرادت الاستمرارية والتطور والبقاء. تطور مفهوم أصحاب المصالح أو ما يسمى بالأطراف المستفيدة من وجود المؤسسة، ففي البداية كان الاعتقاد السائد أن المالكين هم المستفيدون الوحيدون من وجود المؤسسة، ولكن في فترات لاحقة لم تتوقف قائمة أصحاب المصالح عند حدود فئة معينة بل نجد أن هذه القائمة تتسع يوما بعد يوم لتشمل فئات أخرى (كالمعامل، البيئة، الموردون، المنافسون الخ)، كلها أطراف أوجدها التطور الاقتصادي والاهتمام الاجتماعي. تعددت التعاريف المتعلقة بأصحاب المصالح فهناك من يرى أن أصحاب المصالح هم مجموعة الأفراد والجماعات والمؤسسات التي تؤثر وتتأثر بالأفعال التي تتخذها المؤسسة¹ وهناك من يرى أن أصحاب المصالح هم أفراد أو جماعات لهم مصالح أو نصيب لدى المؤسسة يعطيهم الحق في السؤال عن طبيعة أدائها²

المطلب الثالث : أبعاد المسؤولية الاجتماعية و تأثيرها على المصالح الداخلية (العمال).

إن من أسباب التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية هي الضغوطات الناتجة من المجتمع كالمنظمات غير الحكومية وجمعيات حماية المستهلك والنقابات التي لها تأثير واسع بحشد الرأي العام ضد الممارسات غير الإنسانية وغير الأخلاقية لبعض المؤسسات³.

وقد أظهرت دراسة أجريت على بعض المؤسسات الكندية التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية وتمارس أدائها الاجتماعي أن مجمل النتائج التي حققتها هذه المؤسسات شملت تحسين شهرة وصورة المؤسسة وخاصة أمام المستثمرين، العاملين والزبائن نظرا للعلاقة المباشرة بينهم .

2 . 3 . 1 : أبعاد الولاء للعاملين

سوف تشتمل الدراسة الحالية على المتغيرات الثلاث التالية كأبعاد للولاء للعاملين.

1- رضا العميل:

وقد اشتقت كلمة الرضا **satisfaction** من أصل لاتيني لكلمتين هما **satis** بمعنى كافي، **faction** بمعنى عمل أي تعبر كلمة الرضا عن مدى تقديم الشيء بالشكل الذي يجعله يصل إلى حد الكفاية (تامر حامد صفوت الشرنوبى، 2005) ، أما عن تعريف هذا المفهوم نجد إن هناك عدة تعريفات من بينها على سبيل المثال : يرى البعض إن الرضا عبارة عن "حالة عاطفية تحدث لتقييم خبرات التفاعل السابقة"⁴ (Kumar,N.,et.al.,1995). ويرى (Swan and Trawick,1981) إن رضا العميل هو "مدى الحكم على أداء المنتج

¹ قاسمي السعيد احمد. أصحاب المصالح و رسالة المنظمة الأعمال منشورات منتدى جامعة الجزائر .

² نفس المرجع

³ محمد عادل عياض . "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. مدخل لمساهمة المنظمات الأعمال في الاقتصاد التضامني". مرجع سابق ص 256

⁴ حنان يسرى سيد إمام. "دراسة أثر التعليم المقدم للعميل من الشركة على درجة ولائه". بكلية تجارة .جامعة القاهرة .قسم إدارة الأعمال

وتحديد نقاط القوة والضعف له وتقدير ما إذا كان المنتج مناسباً أم لا بالنسبة للاستخدام، وينتج من هذا التقييم إما الشعور بالتفضيل أو عدم التفضيل بالنسبة لهذا المنتج أو الشركة". بينما يرى (Oliver,1997) إن الرضا هو عبارة عن "الشعور بالإشباع الذي ينتج عن خصائص المنتج سواء كان سلعة أو خدمة". ويرى (Dahlsten,2003) إن الرضا ما هو إلا التعبير عن العلاقة بين توقعات العميل ونتائج التعامل الفعلي مع المنظمة. ويرى (Aubert,2007) أن الرضا يتحقق عند تساوى ما يتوقعه العميل من الشركة مع ما تقدمه بالفعل لإشباع احتياجاته. ويرى (Parasuraman, et. al,1988) إن رضا العميل هو الفرق بين توقعات العميل لما سوف يحدث وإدراكه لما حدث بالفعل. كما عرف (David&Dagger,2012) نقلاً عن (Anderson et.al.,1994; Oliver,1997; Verhoef et al.,2002) رضا العميل على أنه "التقييم العاطفي affective appraisal للعميل للخدمة ككل" واعتمد الباحث على مفهوم (David&Dagger, 2012) كما سبق ذكره.

2- ثقة العميل:

بمراجعة الدراسات السابقة يتضح إن هناك اختلافاً حول تعريف هذا المفهوم، من بين هذه التعريفات، يرى (Anderson and Narus,1984) إن الثقة عبارة عن اعتقاد الطرف الأول متلقي الخدمة بأن الطرف الآخر مقدم الخدمة سوف يقوم بتصرفات ينتج عنها مخرجات ايجابية للطرف الأول. بينما يعرف (Schurr and Ozanne,1985) الثقة بأنها الاعتقاد بأن وعود الطرف مقدم الخدمة تعتبر موثقاً فيها وجزءاً من انجاز التزاماته الخاصة بالعلاقة. في حين يرى (Moorman,1992) إن الثقة تحدث عند الشعور بالاطمئنان في اعتمادية الطرف، ومن ثم يمكن تعريفها بأنها الاستعداد للاعتماد على الطرف الآخر الذي يُعد جديراً بالثقة. في حين يرى (Ivens,2000) نقلاً عن (Dwyer and Lagace,1986) إن الثقة عبارة عن "الاستعداد للاعتماد على الطرف الآخر الذي يمكن الوثوق فيه"، ولهذا التعريف مدخلان للثقة يمكن توضيحهما فيما يلي:¹

الأول: يمكن النظر إلى الثقة على أنها عقيدة، بحيث يرى الطرف الأول جدارة الطرف الآخر بالثقة التي تنتج عن خبرة الطرف الأول.

الثاني: يمكن النظر على إنها مفهوم سلوكي أو سلوك يعكس الاعتماد على الطرف الآخر.

ويرى (Jap ,et.al., 1999) إن الثقة عبارة عن "الاعتقاد بأن البائع متحفز للعمل لمصلحة المشتري ولا يقوم بأي تصرف يضر بالمشتري إذا أُتيحت له الفرصة. في حين عرف (Eisingerich and Bell,2008) ثقة العميل على إنها مدى اعتمادية ومصداقية

¹ حنان يسرى سيد إمام. نفس المرجع السابق.

مقدم الخدمة ونزاهته وقدرته على تنفيذ ما وعد به (نقلا عن Singh and Sabol,2002 (Morgan and Hunt,1994, Sirdeshmukh,

ويميل الباحث إلى تعريف (Eisingerich and Bell,2008) حيث يمكن تعريف الثقة على أنها " مدى اعتمادية ومصداقية مقدم الخدمة ونزاهته وقدرته على تنفيذ ما وعد به".

3-ولاء العميل:

فيما يتعلق بمفهوم ولاء العميل , يلاحظ إن هناك العديد من التعريفات التي طرحها الباحثون , حيث يرى (Bloemer and Ruyter,1998) إن الولاء عبارة عن الاستجابة السلوكية غير العشوائية التي يتم التعبير عنها باتخاذ قرار معين بالتعامل مع منظمة معينة دون المنظمات الأخرى, وتعتبر عملية اتخاذ القرار عملية نفسية ينتج عنها الالتزام بشراء منتج معين .في حين يرى (تامر حامد صفوت الشرنوبى,2005) نقلا عن (Oliver,1997) إن الولاء عبارة عن " الالتزام بإعادة الشراء للسلعة أو الخدمة المفضلة في المستقبل, وبالتالي إعادة شراء نفس الصنف أو نفس مجموعة الأصناف بالرغم من التأثيرات والجهود التسويقية ومنع حدوث تحول في السلوك الشرائي له", وبناءً على هذا التعريف يتضح إن للولاء بعددين أساسيين : بعد سلوكي وآخر اتجاهي, حيث يفترض إن العملاء الذين لديهم ولاء سلوكي للمنظمة يكون لديهم أيضا اتجاه أكثر تفضيلاً تجاه هذه المنظمة بالمقارنة بالمنافسين , ولكن في بعض الحالات لا ينعكس الولاء السلوكي بالضرورة على الولاء الاتجاهي ,ويرى (علاء الدين عبد الغنى,2002) نقلا عن (Edvardsson,2000) إن الولاء عبارة عن " ميل أو استعداد العميل لإعادة الشراء من نفس الشركة مرة ثانية " وانه ينظر للولاء على انه مؤشر على الاحتفاظ بالعميل. ويرى (Law, et. al., 2004) إن الولاء الحقيقي يحدث عند الشعور باتجاه قوى نحو تكرار الشراء من المنظمة نقلا عن (Dick and Basu,1994) , ويرى نقلاً عن (Jonse and Sasser,1995) إن ولاء العميل عبارة عن الشعور بالارتباط بمقدمي الخدمة أو المنتج ويرى أيضا). كما عرف (Eisingerich and Bell,2007,2008) الولاء على انه إلى "نية العميل في البقاء مع المنظمة والالتزام تجاهها بزيادة حجم التعاملات (increase the depth) وتكرار عدد مرات الشراء وتجربة كل منتجات المنظمة (increase the breadth)". كما عرف (Bowen&Chen,2001) ولاء العميل على انه تكوين اتجاه تفضيلي لدى العميل تجاه الشركة والالتزام بتكرار الشراء لمنتجاتها مع توصية الآخرين للتعامل معها. ويتضح للباحث إن التعريفات السابقة تتفق في خاصية الاستمرار , حيث انه لكي يتحقق ولاء العميل لابد وان يستمر في شرائه لمنتج معين أو تعامله مع منظمة معينة, وتكرار شراء السلعة أو الخدمة نتيجة لشعور الفرد الايجابي ناحية المنتج أو المنظمة . ويرى الباحث إن التعريف الأخير هو الأكثر شمولاً لذا سوف يستخدم الباحث هذا التعريف في دراسته .

2. 3. 2 : أخلاقيات العمال من جهة المسؤولية الاجتماعية.

ما تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى العمال ؟

إن للأخلاق أهمية بالغة لما لها من تأثير كبير في حياة الأفراد والجماعات والأمم ، فقد حظي موضوع أخلاقيات الأعمال باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة وأصبحت المؤسسات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية وتعيد صياغة الأهداف والسياسات بطريقة تبرز فيها المسؤولية الأخلاقية للمنظمة¹

الأول : ماهية أخلاقيات الأعمال وأهميتها لدى العمال .

-أولاً : مفهوم أخلاقيات الأعمال:

لو تتبعنا تطور الفكر الإداري في الوقت الحاضر نلاحظ المرحلة التي تتمثل بعصر المعرفة والمعلوماتية التي فيها احتلت المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات والبرمجيات فضاء واسعاً وتطبيقات مهمة في المؤسسات المعاصرة، نرى أن هذه المرحلة ركزت من جانب آخر على المبادئ والقيم في تطوير أداء الأفراد العاملين إذا أصبح الفرد الآن أفضل مورد من موارد المنظمة وأن نخبة كبيرة من بين هؤلاء الأفراد هم رأس مال فكري.

أن هذا العصر الذي يركز على الأهداف والقيم والأخلاقيات والمعرفة أصبح فيه الفرد يبني بناءاً من الداخل روحياً وفكرياً.

فهو الذي يتمثل بالمعارف والمهارات والقدرات والسلوك في إطار الثقافة التنظيمية الذي فيه أصبح توجه المؤسسات والمدراء نحو انتقالية جديدة تركز على أخلاقيات العمل من خلال السلوك الفردي والسلوك الخاص بالمنظمة، لذا يجب عليها مواكبة التغيير الذي يحصل في البيئة الخارجية.

إن الأخلاقيات في مكان الأعمال من وجهة نظر الفكر الإداري هي أن الأعمال الأخلاقية هي الأعمال الجديدة إذا ارتبط هذا المفهوم بالعديد من المواضيع والمهام المنظمة كالإدارة والعاملين والعمل والقيادة والمديرين لأنها ترشد وتعزز السلوك الجيد والسلوك غير الجيد ويمكن ملاحظة إن المعضلة الأخلاقية تكمن في أن المدير أو المسؤول في العمل وحتى الفرد العامل يواجهون جميعاً موقفاً أو حالة معينة تتضمن تحديات أخلاقية معيارية أو ما يعتقد هؤلاء الأفراد.

¹ برحومة عبد الحميد، مهديد فاطمة الزهراء، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال التجربة اليابانية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد

البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014

قبل التطرق إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال تجدر الإشارة إلى مفهوم الأخلاق حيث تعرف بأنها " صفة في النفس تظهر أثارها في الكلام و السلوك العملي و المظهر الخارجي وصحبة مختارة"¹

-ثانيا: أهمية أخلاقيات الأعمال :

تلعب أخلاقيات الأعمال دورا كبيرا في نجاح المؤسسات و يمكن إبراز أهميتها في النقاط التالية:

- تسهل عملية صنع القرار وتحقق الاحترام كل الأطراف سواء من داخل أو من خارج المؤسسة.

- تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر وبالانتماء للمؤسسة .

- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي من داخل أو خارج المؤسسة .

-إن الحصول على شهادات عالمية كشهادات الأيزو أو جوائز الجودة الشاملة يقترن بالالتزام من قبل المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج و التوزيع والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات بعبارة أخرى الشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية في الإنتاج تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي واجتماعي مهم أظهرته منظمة الأعمال.²

ثالثا: معوقات تطبيق برامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال .

إن للأخلاق أهمية بالغة لما لها من تأثير كبير في حياة الأفراد والجماعات والأمم

فقد حظي موضوع أخلاقيات الأعمال باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة وأصبحت المؤسسات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية وتعيد صياغة الأهداف والسياسات بطريقة تبرز فيها المسؤولية الأخلاقية للمنظمة.

2.3.3: المعوقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية

هناك بعض المعوقات التي تحول دون ممارسة المؤسسات لأداء دورها الاجتماعي وهي:
-المعوقات الإدارية :منها

¹ سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات الأعمال (ضرورة تنمية ومصلحة شرعية)، العدد 242 ، العدد 1431-2010. إدارة ثقافة و النشر 2010.ص11

² برحومة عبد الحميد، مهديد فاطمة الزهراء، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال التجربة اليابانية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014، ص. 05

- عدم احتواء بعض الشركات على إدارة العلاقات العامة؛
- نقص الخبرة لدى الذين يشغلون إدارات وأقسام الشركات فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية والأخلاقية.
- ضعف الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، الذي هو ف الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا تجاه المجتمع و البيئة المحيطة، وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية؛
- إهمال الإدارات العليا في عملية اشتراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية.
- عدم وجود اتصالاً فاعلاً من قبل الإدارات مع الجمهور.

-المعوقات القانونية : وتتلخص في :

- الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة؛
- عدم وجود صيانة سياسية اجتماعية أخلاقية، التي هي وظيفة من وظائف التخطيط الاستراتيجي.
- عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في منظمات الأعمال، كالذي يتم تطبيقه في كبرى الشركات في العالم.
- عدم احترام التشريعات والقوانين والأنظمة في سبيل تحقيق المكاسب المادية وعندما يقدمون على مخالفة يضعون في حسابهم إحدى الاحتمالات التالية: قد لا يكتشف أمر المخالف.
- قد لا يتم إدانة المخالف.
- أما إذا اكتشف أمره أو دين فقد تغطي المكاسب المالية التي يحصل عليها ما يتحمله من خسائر.
- لأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي من قبل المديرين على الأغلب لم تفرضه القوانين و الأنظمة بل تحتّمه ضرورات المنفعة المجتمعية العامة أدت إلى ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية عند المدراء.
- **المعوقات المالية:** نذكر منها :
- هدف بعض الشركات هو تعظيم الأرباح فقط.
- الاعتقاد بأن إيلاء الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباح الشركة وإضعافها في المنافسة الدولية.
- نقص الموارد المالية التي تحول دون الاسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية.
- صعوب الجمع بين العمل المربح وعمل الشركة المتجاوبة اجتماعياً.

المبحث الثالث : واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

ما تزال المؤسسة الاقتصادية في الجزائر سواء العمومية أو الخاصة بحاجة إلى الكثير، من أجل أن تكتسب القدرة الاقتصادية التي تجعل منها مشاركا مباشرا في تنمية الاقتصاد المحلي، وفي المشاركة في برامج التنمية الاجتماعية.

وتعاني المؤسسة الاقتصادية في الجزائر من ضعف يتعلق بعدة جوانب منها : ضعف الكفاءة الإنتاجية وغياب الخبرة الفنية، وقلة الكوادر البشرية المؤهلة وعدم الاهتمام بالجودة ينتج عن ذلك كله قلة المكاسب المالية المحققة، يقابله إهمال للمشاركة في برامج المسؤولية الاجتماعية خصوصا لدى المؤسسات الخاصة والتي أغلبها ممثلة في شكل مؤسسات صغيرة ومتوسطة.

-المطلب الأول: الأطر القانونية والتنظيمية والعملية للممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

ومن خلال هذا المطلب سنتعرف على المراحل والتطورات التي شهدتها المؤسسة الاقتصادية في الجزائر من مرحلة ما بعد الاستقلال إلى وقتنا الحالي، ثم نتطرق إلى الإطار القانوني والتنظيمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الجزائر أي جهود الدولة القانونية والتنظيمية في سبيل تشجيع برامج المسؤولية الاجتماعية، ثم نركز على الحديث عن واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية سواء الخاصة أو العمومية.

- ما تزال الدولة الممول رقم واحد لكل المشروعات ذات الطابع التنموي في المجال الاقتصادي أو الاجتماعي، سواء كان هذا التمويل من خلال الهيئات الحكومية أو الاستثمارات الحكومية التي تم تخصيصها بناء على مخطط النفقات العمومية للدولة من خلال المؤسسات الاقتصادية العمومية بنسب أقل، أما بالنسبة للقطاع الخاص فإنه يبقى فتيا وينعكس تواجده من خلال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لم تبلغ درجة النضج الاجتماعي الكافي للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية .

3. 1. 1: أهم التحولات في مسيرة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

مرت المؤسسات الاقتصادية العمومية بتطورات وإصلاحات مختلفة، منذ الاستقلال وحتى الوقت الحاضر وتمت هذه التطورات من خلال أربعة مراحل بارزة وهي :

أ-المرحلة الأولى (ما قبل 1980):

بعد الاستقلال ظهر بوضوح رغبة الجزائر في بناء قطاع اقتصادي عمومي بحيث " اعتمدت عملية البناء الاقتصادي والاجتماعي في هذه المرحلة على ما يسمى بالريع النفطي، الذي يعتبر الينبوع المتدفق في تغذية وتعويض ميزانيات المؤسسات العمومية"¹.

وتقسم هذه المرحلة بدورها إلى ثلاث مراحل:

أ. 1. التسيير الذاتي (1962-1970):

رغبة منها في توسيع القاعدة الإنتاجية وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، قامت الدولة "بتنمية علاقات إنتاجية اشتراكية متوافقة مع الخصوصيات التاريخية والاجتماعية للشعب الجزائري في الشكل : التسيير الذاتي وتدخل الدولة المباشر في التسيير والتسيير الاشتراكي للمؤسسات والنظام التعاوني والتمليك الفردي لوسائل الإنتاج"¹

ويعرف التسيير الذاتي بأنه نموذج ذاتي قائم على اشتراك العمال في تسيير المؤسسات من خلال تملكهم لوسائل الإنتاج وإدارتها، وقد كان التسيير الذاتي للمؤسسات العمومية تلقائياً، فقام الفلاحون بتسيير المزارع والعمال بتسيير المصانع والإدارات المهمة من خلال مجموعات تكونت لهذا الغرض، بهدف حماية الاقتصاد الوطني و مواصلة العملية الإنتاجية قصد تلبية احتياجات المجتمع".²

وبالرغم من الدور الذي لعبه أسلوب التسيير الذاتي في إدماج العاملين وتأسيس نظام تحفيزي بالمؤسسات الاقتصادية، إلا أنه تميز بمشكلات ونقائص كثيرة منها: ضعف هياكله الإدارية وسيطرة أجهزته المنتخبة مما جعله أسلوباً للتسيير البيروقراطي، كما أدى التعدد في الهيئات إلى ظهور تناقضات تتعلق بالصلاحيات ونظام التسيير والقيادة.

أ. 2. الشركات الوطنية (وامتدت حتى سنة 1970):

الشركة الوطنية هي شكل من أشكال المؤسسة العمومية، غير أنها لا تخضع لأحكام القانون العام وإنما لأحكام القانون الخاص، وتتميز بالاستقلال المالي، وهي ليست مكلفة مبدئياً بتقديم خدمة عمومية للمجموعة الوطنية، بل بتثمين رأسمال عيني ومالي لفائدة الدولة المالكة لها، الشيء الذي يقتضي أن يكون تسييرها مرناً، ولقد ورثت الجزائر هذا الصنف من المؤسسات العمومية عن العهد الاستعماري كما انشأت هي أيضاً بعد استقلالها مؤسسات عمومية في شكل شركات وطنية، وكلفتها بتطوير أنشطة تخص قطاعات كاملة، فكانت هي الأداة الأساسية في تحقيق التنمية الصناعية التي باشرت بها البلاد في نهاية الستينات وخلال سنوات السبعينات.

أ. 3. التسيير الاشتراكي للمؤسسات (1971-1980):

ظهرت في سنة 1971 وثيقة رسمية تبين كيفية تسيير المؤسسات العمومية، وهي ميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات، وهو نمط إداري جديد يركز على التسيير الجماعي وفقاً للنهج الاشتراكي القائم على أساس الملكية العامة لوسائل الإنتاج، وبالتالي مساهمة العمال في تسيير المؤسسة بواسطة اللجان الدائمة والمختصة.

¹ أحمد بلقاسم حسن بهلول، سياسة تخطيط التنمية وإعادة تنظيم مسارها في الجزائر، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص: 87.

² عيسى مبرزاقة، القطاع الخاص والتنمية في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، (2006-2007)، ص: 105

ويعتبر التسيير الاشتراكي للمؤسسات أسلوب من أساليب الإدارة بالمشاركة فيها, ويرتكز على مشاركة العمال في الرقابة والتسيير والمساهمة بأرائهم واقتراحاتهم من خلال ممثليهم في هيئات التسيير المختلفة, غير انه لم يحقق النتائج المرجوة منه, فقد واجهت المؤسسات الاشتراكية عدة مشاكل ترتبط بالإجراءات البيروقراطية المكبلة لنشاطها.

ب- المرحلة الثانية : استقلالية المؤسسات (ما بعد 1980):

بدأت الإصلاحات الاقتصادية مع بداية الثمانينات, حيث تم القيام بعملية إصلاح شامل للمؤسسات الاقتصادية الوطنية, من خلال إعادة هيكلتها بغرض تجنب النقائص ومعالجة الانحرافات التي ميزت المرحلة السابقة, وإعادة صياغة الأهداف المتوخاة من عملية التنمية للفترة اللاحقة .

ب.1 إعادة هيكلة المؤسسات الاقتصادية:

في بداية الثمانينات, ظهرت على مستوى المؤسسات العمومية ثلاث متطلبات مهمة هي:¹

- الحاجة إلى إعادة التوازن للهياكل الإنتاجية من خلال إعادة توجيه للاستثمارات
- أهمية الاستغلال الكامل للقدرات الإنتاجية من اجل خلق المنافع المالية.
- طرح جرة من المرونة في الاقتصاد من خلال تقسيم مراكز القرار المركزية وإعادة تأهيل القطاع الخاص المحلي.

وقد جاء إعادة الهيكلة بنوعها المالية والعضوية لمحاولة تحقيق هذه الاحتياجات في المؤسسة الاقتصادية العمومية في الجزائر.

ب.1.1 إعادة الهيكلة العضوية:

إعادة الهيكلة هي تغيير عقلائي لطرق تنظيم وسائل المؤسسات الاقتصادية, بغية القضاء على المشاكل الهيكلية والتنظيمية المتولدة عن الهيكل التنظيمي القديم, وقد جاء مبدأ إعادة هيكلة المؤسسات العمومية المقرر ضمن مهام المخطط الخماسي الأول (1984-1980) لتقسيم المؤسسات العمومية الكبرى, وتجزئتها إلى وحدات صغيرة أكثر تخصيصا من اجل مواجهة الصعوبات و تحريرها من الضغوطات التي كانت تقيدتها, وترتكز إعادة الهيكلة العضوية على إعادة النظر في حجم المؤسسات العمومية, حيث شملت هذه الإصلاحات

¹ -39-p :1994, Alger, office des publication universitaires ;(1979-1993)restructurations et reformes économiques ;Algérie :Hocine benissad

بشكل أساسي الجانب التنظيمي في المؤسسات من خلال تقليص حجمها وبالتالي انخفضت قدرتها الاقتصادية¹.

غير أن إعادة الهيكلة العضوية لم تحقق النتائج المنتظرة منها ,حيث بدأت المؤسسات الجديدة المنبثقة في إعادة الهيكلة تشكو من وضعيتها المالية,وحتى تلك التي استفادت من التطهير المالي ما لبثت أن عادت إلى نفس الوضعية.

ب.1. 2 إعادة الهيكلة المالية:

عرفت المؤسسة العمومية عجزا ماليا كبيرا أدى إلى تراكم الخسائر وتضخم حجم القروض مع عدم القدرة على تسديدها ,فجاءت إعادة الهيكلة المالية لتصحيح هذا الوضع وهذا " حتى تنطلق هذه المؤسسات على أسس مالية سليمة ,وتقوم هذه العملية على تخصيص رأس مال للمؤسسات الوطنية وإعادة تخصيصه لاستعماله لتغطية العجز المالي المتكرر كما تشمل على تحويل الديون طويلة الأجل إلى ديون قصيرة الأجل لكي تتكفل بها وتراقبها"².

ونشير إلى أن هذه المحاولات التي هدفت إلى تصحيح مسار المؤسسات الاقتصادية العمومية من خلال إعادة هيكلتها لم تحقق المستوى المطلوب منها.

ب.2 استقلالية المؤسسات:

كانت توصيات الندوة الوطنية الرابعة حول التنمية والمتعلقة باستقلالية المؤسسات هي الأساس الذي بنيت عليه مختلف مشاريع القوانين المتعلقة بالاستقلالية التي صدرت سنة 1988 ,حيث قررت السلطات العمومية إجراء إصلاحات عميقة تمثلت خاصة في استقلالية المؤسسات العمومية مع نهاية الثمانينات .وتعني الاستقلالية حرية الإدارة في التصرف دون الخضوع إلى أي إجراء من الإجراءات البيروقراطية ، كما تحرر من الضغوطات والتدخلات المختلفة للسلطات ويترتب عليها حرية إدارة المؤسسة بتمتع هذه الأخيرة بالذمة المالية والاستقلال المالي.ومن هنا فالاستقلالية ترمي أساسا إلى تنمية خلق روح المسؤولية ، ومن أهدافها:

-اللامركزية في السلطة والقرار.

-إعطاء المؤسسة المسؤولية المباشرة في القيام بعملياتها الاقتصادية والتجارية وتنظيم علاقاتها الاقتصادية.

¹ L.melbouci M.C.BELMIHOUB ,L'évolution de pratique organisationnelle dans l'entreprise publique industrielle en Algérie :panorama théorique et analyse d'une expérience (1962-1995) ,Cahiers du CREAD N°55 ,1^{er} trimestre 2001 , (2/02/2012) ;cread -dz.com.

² الطيب داودي (تقييم إعادة هيكلة المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية ,مجلة المفكر ,العدد الثالث,جامعة ممد خيضر بسكرة ,ص: 138.

-تسيير مواردها المادية والبشرية وكذلك اختيار مسؤولياتها.

-المؤسسة هي وسيلة اقتصادية ذات العلاقات الدائمة مع السلطات العمومية أي مع العمليات التجارية للمؤسسة وعلى هذا يجب على السلطات العمومية مواجهة جميع الإلتزامات.

ولم تكن نتائج هذه المرحلة أفضل من سابقتها .حيث أن "الإصلاحات التنظيمية والمالية التي شرعت فيها الدولة منذ السبعينات والتي كانت موجهة لتأهيل وتطهير المؤسسات العمومية لم تحقق النتائج المرجوة منها ، سواء في مجال الكفاءة التخصصية أو الفعالية الإنتاجية ، وتضاعف تدهور المؤسسات العمومية بشكل كبير".

ج.المرحلة الثالثة : خصوصية المؤسسات الاقتصادية:

ج. 1 برنامج التعديل الهيكلي :

يتضمن برنامج التصحيح الهيكلي مجموعة من إجراءات السياسات الاقتصادية المعدة لتحقيق أهداف اقتصادية كلية مثل تحسين في ميزان المدفوعات، واستعمال أفضل للقدرة الإنتاجية ، وارتفاع في معدل النمو طويل الأجل .وغالبا ماتكون هذه الأهداف مرتبطة فيما بينها ، فتحقق معدل نمو مستقر يتطلب ضمن أشياء أخرى بنية مدعمة لميزان المدفوعات. في سنة 1989 وبعد أزمة 1986 وأحداث أكتوبر 1988، وجدت الجزائر نفسها أمام عجز في ميزانيتها وكذا في حاجة للحصول على موارد مالية أجنبية لتغطية هذا العجز فبدأت بتوقيع سلسلة من

الاتفاقات مع صندوق النقد الدولي ، في مقابل مجموعة من الإصلاحات الاقتصادية التي تلتزم بها الجزائر .ومنها : التعديل الهيكلي للمؤسسات الاقتصادية ، خاصة الصناعية والتي تحددها الدولة للمرور لاقتصاد السوق ، والبدء في عملية الخصخصة.

ونتج عن برامج التعديل الهيكلي والخصوصية آثار كارثية على الاقتصاد والمجتمع ، حيث تزايدت معدلات البطالة ارتفع عدد العاملين المسرحين والمقاليين للتقاعد المبكر ، وانخفضت القدرة الشرائية للعمال، وتم إلغاء الدعم على بعض أسعار السلع الأساسية ، كما انخفضت قيمة العملة المحلية مما أدى إلى ارتفاع أسعار السلع المستوردة ، خصوصا تلك الموجهة لإستهلاك العائلات"¹

ج. 2 خصوصية المؤسسات الاقتصادية العمومية:

¹ BRAHIM GUENDOUZI ET KHELIFA KABRI, les retombées de l'ajustement structurel sur le développement local en Alérie cas de wilaya de TiZi-Ouzou, Cahiers du CREAD n°46-47, 4ème trimestre 1998 et 1er trimestre 1999, (2012/01/11); cread-dz.com

الخصوصية هي سياسية من سياسات التحرر الاقتصادي .حيث "ألزم التحول إلى اقتصاد السوق السلطات العمومية بتبني برنامج واسع لخصوصية المؤسسات الاقتصادية العمومية ، كما واجه تنفيذ هذه البرامج عدة صعوبات خصوصا تلك المتعلقة بتقييم المؤسسات.¹

وتقوم الخصوصية على أساس تحويل المؤسسات العامة إلى مؤسسات خاصة سواء في مجال الملكية أو الإدارة .وقد صدر في سبتمبر 1995 قانون الخصوصية الذي "تم بموجبه إنشاء مجلس الخصوصية الذي كلف بتنفيذ برامج الحكومة في هذا المجال.كما صدر قانون تسيير رؤوس الأموال التجارية للدولة ، الذي فصل مابين الدولة كقوة عمومية والدولة كمساهم ،وتكلفت الشركات القابضة التي عوضت صناديق المساهمة بالعملية ، وفرضت على المؤسسات العمومية التي أصبحت تابعة لها نفس القانون المطبق على مؤسسات القطاع الخاص".²

كما تم في سنة 1998 مصادقة الحكومة على برنامج الخصوصية ، والذي تضمن عرض 88 مؤسسة للخصوصية لكن سجلت هذه العملية فشلا ذريعا ، وتقرر حل الهيئات المكلفة بالعملية وبعد ذلك حدد مجلس الخصوصية 374 مؤسسة للخصوصية كانت أغلبها تعاني من الإفلاس التام ، لينتهي بعد ذلك عهدة المجلس الوطني للخصوصية في سبتمبر 1999.حيث تم حله وتوقف مسار الخصوصية بصورة شيه كلية مابين 2000 و2002، ومع نهاية سنة 2004 قدمت الحكومة قائمة تضم 1200 مؤسسة للخصوصية أي مجمل النسيج الصناعي. غير أنه بالرغم من العدد الهائل من القوانين المنظمة لبرامج وسياسات الخصوصية ، إلا أن درجة التطبيق كانت بطيئة ، ولم تحقق الخصوصية الآمال المرجوة منها لأسباب مختلفة من أهمها:³

- غياب الخبرة في مجال خصوصية المؤسسات العمومية.
- ضعف القدرات المالية للمشتريين المحتملين لهذه المؤسسات.
- وجود مشاكل مرتبطة بالوضعية المحاسبية والمالية للمؤسسات العمومية ، وبتقييم حقوق الملكية.
- غياب سوق مالي في الجزائر.

د.المرحلة الرابعة :برامج تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية:

¹ ABDELKADER GLIZ:Le problème de l'évaluation de l'entreprisen en privation dans un contexte de transition vers de marché : Cahier du CREAD n°54,4^{ème} trimestre 2000, (11/02/2012): cread.

² عيسى مرزاققة، مرجع سابق، ص 167

³ M.Y.Ferfera et M.Benguerna et M.A.Lsli ,Mondialisation et modernisation des entreprises(enjeux et trajectoires),Casbah Editions,CREAD,ALGER,2001,p:191

اتفاق الشراكة مع الإتحاد الأوروبي وانضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة هي تحديات كبيرة للمؤسسات الاقتصادية سواء كانت عمومية أو خاصة. هذه التحديات توجب تأهيلا ضروريا يمكن هذه المؤسسات من الحفاظ على تواجدتها في بيئة الأعمال ويضمن استمرارها فيها.

ويعني التأهيل تطوير المؤسسة من أجل أن تصبح قادرة على المنافسة من ناحية الجودة أو الكفاءة الداخلية في استخدام مواردها حتى تضمن شروط البقاء وتحقيق مردودية اقتصادية ويعني ذلك مساعدة المؤسسات الصناعية على مواجهة وضعها الصعب من ناحية الجودة والكفاءة في التسيير، وعدم تركها تواجه مصيرها لوحدها. وتهدف برامج تأهيل المؤسسات الاقتصادية إلى مايلي:

- تطوير نظم الإنتاج والتحكم في نوعية المنتجات والخدمات.
 - تطوير نظم الإدارة وتكييف المؤسسات مع الطرق الحديثة للتسيير والتنظيم.
 - الرفع من الكفاءة الإنتاجية للمؤسسات، من خلال التحكم في تكاليف الإنتاج.
 - تحسين الجودة والحصول على شهادة الأيزو، بإخضاع المؤسسات للمقاييس الدولية للجودة.
 - تطوير مهارات العاملين وإرساء ثقافة المؤسسة.
 - تطوير التسويق وبحوث التسويق للحفاظ على حصة المؤسسة في السوق الداخلية كمرحلة أولى واقتحام الأسواق الخارجية في المرحلة الثانية.
 - خلق مناصب شغل جديدة والحفاظ على مناصب الشغل الحالية.
- وقد بدأت أولى عمليات رفع مستوى المؤسسات الصناعية سنة (1999) في إطار التعاون مع منظمة الأمم المتحدة لتنمية الصناعة وأسفرت عن تحديد مضمون البرنامج وإجراءات تنفيذه.
- كما تم لإطلاق برنامج تأهيل المؤسسات الصناعية للفترة من (2001-2008) حيث قدمت (433) مؤسسة كلبا للإنضمام في هذا البرنامج، وتم قبول (300) مؤسسة للمشاركة في المرحلة التشخيصية وذلك بالإعتماد على شروط محددة. كما تم قبول (145) مؤسسة للإستفادة من معونات مالية يمنحها صندوق ترقية التنافسية الصناعية. وتتمثل الإجراءات الرئيسية لتأهيل المؤسسات فيما يلي:
- تنمية اليقضة التجارية من خلال أعمال تخص التكوين في مجال التسويق والإعلام الآلي وترقية المنتج وتنمية الاتصال.
 - تحسين فعالية التسيير وكفاءة العاملين.
 - تطبيق المحاسبة المالية ونظام تسيير الإنتاج بواسطة الحاسوب وحوسبة المهام الأساسية.

- الاستثمار في مجال تحديث معدات الإنتاج وصيانتها.

كما قد وضعت السلطات العمومية عدة برامج لتأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية منها:¹

- أعدت وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والحرف برنامجا وطنيا لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بقيمة (01مليار دينار) سنويا يمتد إلى غاية سنة 2013، وتشرف عليه الوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- البرنامج الوطني لتطوير التنافسية الصناعية تقوده وزارة الصناعة: والذي يهدف أساسا إلى ترقية تنافسية المؤسسات الصناعية ذات 20 عاملا فأكثر. ويتميز هذا البرنامج بكونه لا يجبر المؤسسات على الدخول فيه بل يترك لها حرية الكاملة في الالتحاق به من عدمه. كما يتميز بالدعم المالي الذي تقدمه السلطات العمومية عن طريق ما يعرف بصندوق ترقية المؤسسات الصناعية.

البرنامج (MEDA) EDPme:

وهو برنامج ممول ما بين الاتحاد الأوروبي ووزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية على فترة 5 سنوات ، وقد خصص له غلاف مالي يقدر بـ(9,62) مليون أورو. ويهدف إلى تدعيم تنافسية المؤسسات الصناعية الخاصة.

وكمحاولة لتقييم برامج التأهيل ، فإن هذه البرامج جد محفزة للمؤسسات الجزائرية من أجل تحسين تنافسياتها ورفع كفاءتها إلا أن النتائج المحققة هي جد ضئيلة مقارنة بالأهداف التي سطرت لها.

3.1.2 الإطار القانوني والتنظيمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الجزائر:

لا يوجد جهود مباشرة للدولة تتعلق بممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية بشكل مباشر إنما هناك بعض المبادرات التي تبنتها السلطات العمومية لدعم حوكمة المؤسسات الجزائرية و تحقيق التنمية المستدامة. كما أن هناك قوانين تحفظ حقوق العمال وتعمل على حماية البيئة وحماية المستهلك. وتبقى الدولة هي الممول الوحيد تقريبا لبرامج التنمية الاجتماعية ، والشريك الاقتصادي الأهم الذي يساهم في تحقيق التنمية وضمان حقوق المجتمع.

برامج تأهيل المؤسسات الجزائرية وسيلة لتحسين أدائها الاقتصادي والاجتماعي:

صادقت الجزائر على اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي في (13/12/2001) ببروكسل وهذا بعد سلسلة من الجولات ليتم في النهاية الوصول إلى اتفاق في (22/04/2002) ودخل

¹ عبد الحق بوعتروس ومحمد دهان، تمويل عمليات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مشاركة علمية في الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات -دراسة حالة الجزائر والدول النامية ، جامعة بسكرة ، يومي 21/22 نوفمبر 2006، ص: 8-9.

حيز التنفيذ في سبتمبر 2005 وبالتوازي مع ذلك قطعت الجزائر أشواطاً كبيرة في مجال التفاوض مع المنظمة العالمية للتجارة في سبيل الانضمام إليها مع الحفاظ على أكبر قدر من خصوصيات الاقتصاد الجزائري.

إن خطوات الانفتاح هذه من شأنها أن تشكل محركاً قوياً في سبيل تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بحيث تدفعها إلى:

- تحسين و تطوير منتجاتها لتتطابق المواصفات العالمية ، وذلك من تأهيل طرق إنتاجها و أنظمة تسييرها و محيطها الإقتصادي خاصة في ظل عولمة المبادلات و تطور مفهوم العلاقات الدولية ما بين المؤسسات الإنتاجية و الصناعية و تطور المستوى الصناعي في العالم .

- أما بالنسبة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة فإن مثل هذه الإتفاقات تحملها على إتخاذ تدابير فنية لمنافسة المنتج الأوروبي ، لأن إزالة القيود أمام حركة التجارة الدولية يؤدي إلى تزايد حدة المنافسة ، هذا يستدعي إطلاق روح الإبداع و التطوير و الحفاظ على الجودة الشاملة للخدمات و السلع المقدمة .

- تؤدي برامج التأهيل إلى تبني أنماط تسيير مماثلة لتلك التي تتبناها المؤسسات الأوروبية ، هذه الأخيرة تولي لأصحاب المصلحة كل الإهتمام ، كما أنها تضع خططا لممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية في البلدان التي تعمل فيها ، هذا من شأنه أن يحفز المؤسسات الوطنية لتبني برامج مماثلة .

المطلب الثاني : قوانين و تشريعات وطنية تدعم احترام حقوق أصحاب المصلحة.

3. 2. 1 تطور قانون العامل في الجزائر :

أ. مراحل تطور قانون العامل و أهم الإصلاحات التي مر بها :

يتميز تشريع العمل الجزائري بديناميكية كبيرة ، تجعله سريع التطور و في حالة تغير دائم ، و ذلك بحكم تأثير التوجهات السياسية و الاقتصادية فيه ، و ما ينجم عنها من أوضاع إجتماعية و ثقافية ، و يمكن حصر مراحل تطور تشريع العمل في الجزائر في ثلاث مراحل أساسية¹ :

- المرحلة الأولى هي المرحلة ما بعد الإستقلال و التي عرفت بإمتداد تطبيق التشريع المعمول به خلال الفترة الإستعمارية ، و إمتدت إلى بداية السبعينات ، حيث صدرت بعض النصوص التشريعية ، و الإتفاقيات القطاعية تنظم علاقات العمل الفردية و الجماعية وفقا للظروف السائدة آنذاك .

¹ وزارة العمل و الضمان الإجتماعي ، نص مداخلة معالي السيد الطيب لوح وزير العمل و الضمان الإجتماعي خلال اليوم الدراسي حول قانون العمل و تطوره ، تلمسان ، الجزائر ، 2006/03/12 ، ص-ص : 3-5 .

- أما المرحلة الثانية فتبدأ عند صدور التشريعات المتعلقة بالتسيير الإشتراكي للمؤسسات، وذلك سنة 1971 و إمتدت هذه الفترة إلى غاية سنة 1990 ، و صدرت خلالها مجموعة من النصوص القانونية تتعلق بتنظيم العلاقات الجماعية للعمل في القطاع الخاص ، و أخرى تخص مدة العمل ، الشروط العامة للعمل في القطاع الخاص ، العدالة في العمل ، صلاحيات مفتشية العمل ، كما تميزت هذه المرحلة أيضا بصدور القانون الأساسي العام للعامل سنة 1978 ، و الذي كان يضمن مجموعة كبيرة من الأحكام القانونية التي تنظم علاقات العمل ، و تحدد الحقوق و الواجبات .

-أما المرحلة الثالثة فهي المرحلة الحالية و التي تبدأ من سنة 1990 ، تاريخ صدور المنظومة التشريعية التي جاءت تكملة للإصلاحات الإقتصادية التي نتجت عن التحولات السياسية التي جاء بها دستور سنة 1989 و تتشكل هذه المنظومة القانونية من عدة نصوص تشريعية أهمها :

- القانون المتعلق بالوقاية و تسوية الخلافات الجماعية في العمل و ممارسة حق الإضراب.

- القانون المتعلق بعلاقات العمل .

- القانون المتعلق بممارسة الحق النقابي .

- القانون المتعلق بتفتيش العمل .

- المرسوم التشريعي المتعلق بالحفاظ على التشغيل و حماية الأجراء الذين فقدوا مناصبهم (1994) .

و أهم ما ميز قانون العمل خلال هذه المرحلة هو تكريسه لحق الإضراب و التعددية النقابية دستوريا ، و الحد من تدخل السلطات العمومية في العلاقات بين العمال و أصحاب العمل ، و فسخ المجال أمام أطراف علاقة العمل لتصور أوسع للقواعد التي تحكم هذه العلاقات ، كما كرست هذه المرحلة مبدأ التفاوض الجماعي و الحوار في التكفل بإنشغالات العمال ، و قد أدت إلى نشوء أحكام تفاوضية ، كما صدرت نصوص قانونية تتعلق بالتزامات المكلفين في المجال الضمان الإجتماعي وبتنصيب العمال و مراقبة التشغيل ، و صدرت نصوص تنظيمية في مجال الوقاية من الأخطار المهنية .

و بدأ في السنوات الأخيرة التحضير لقانون جديد للعمل تراعي فيه عدة جوانب منها تحسين ظروف و علاقات العمل ، و مكافحة العمل غير القانوني و إستغلال اليد العاملة كما يهدف القانون الذي يتم التحضير له لجمع كل تشريعات العمل في قانون واحد و تكييفها مع قوانين العمل الدولية ، مع إضافة بعض المواد و إدخال إصلاحات على مواد أخرى بالإتفاق مع الشركاء الإجتماعيين و الإقتصاديين .

الجدول (3) مضمون أهم قوانين العمل التي تمس المؤسسة الاقتصادية في الجزائر¹

القانون (11-90)	يحدد هذا القانون المبادئ العامة و يفرض على المؤسسة و الشريك الإجتماعي للتفاوض حول إتفاقية جماعية و التي تعتب اللبنة الأولى للقطيعة مع القانون العام للعامل و الذي حدد سابقا كل التفاصيل حول علاقة العمل في ظل النظام الإشتراكي سابقا .
القانون (14-90)	يتعلق بتحديد شروط الممارسة النقابية المطبقة على مجموع العمال الأجراء و المستخدمين .
القانون (02-90)	جاء هذا القانون لتحديد طرق التدخل و التسوية للنزاعات الجماعية للعمل ، و كذلك طرق و شروط ممارسة حق الإضراب الناتج عن نزاع جماعي .
القانون (04-90)	تنص المادة الأولى من هذا القانون على تحديد شروط التدخل و تسوية النزاعات الفردية للعمل و كذلك القواعد و الإجراءات التي تحدد مكاتب التوفيق و المصالحة و المحاكم المختصة

ب. المعاهدات و الإتفاقيات الدولية المتعلقة بالعمل و التي وقعت عليها الجزائر :

إن كافة التشريعات المتعلقة بالعمل و النصوص التطبيقية لها تأخذ مرجعيتها من المعاهدات و الإتفاقيات الدولية ذات الصلة التي صادقت عليها الجزائر ، حيث تمت المصادقة من قبل الجزائر على 59 إتفاقية دولية ، من بينها الإتفاقيات الدولية الثمانية الأساسية و التي تعتبرها منظمة العمل الدولية من الآليات الجوهرية التي يستلزم التصديق عليها و تكييف التشريع الوطني معها وضعه حيز التنفيذ الفعلي و هي تخص المجالات التالية²:

- حظر العمل الجبري
- الحرية النقابية و حماية الحق النقابي
- التفاوض الجماعي
- المساواة في ميدان الأجور
- عدم التمييز
- سن العمل
- حظر أسوء أشكال تشغيل الأطفال .

¹ مقدم وهبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013- 2014 ، ص 233

² وزارة العمل والضمان الاجتماعي ، نص مداخله معالي السيد الطيب لوح وزير العمل والضمان الاجتماعي خلال اليوم الدراسي حول قانون العمل وتطوره، مرجع سابق ، ص 7

ج. الهيئات و القوانين المنظمة لحماية المستهلك في الجزائر :

عمدت الجزائر كباقي دول العالم إلى إنشاء هيئات و تعيين إدارات تعنى بموضوع حماية المستهلك و قامت بسن القوانين و التشريعات التي تكفل مراقبة مدى مطابقة المنتجات المعروضة لغرض الإستهلاك لمقاييس الجودة ، و من ثم محاربة الغش و حماية المستهلك ، إضافة إلى ذلك فقد تبنت الجزائر حقوق المستهلك التي أقرتها ميثاق منظمة الأمم المتحدة .

كما دعمت الجزائر هذا التوجه الرسمي للحماية بتشجيع المنظمات غير الحكومية ، أي جمعيات المجتمع المدني في لعب دور أساسي في مجال حماية المستهلك .

ج-1 الأطراف المسؤولة عن حماية المستهلك الجزائري :

ترجع مهمة الإشراف رسميا على حماية المستهلك في الجزائر إلى وزارة التجارة و الهياكل التابعة لها و التي أنشأتها تحديدا لهذا الخصوص حيث تتولى الوزارة تنفيذ نظام مراقبة السلع الغذائية و الخدمات المرتبطة بها من زاوية مدى مطابقتها لمعايير الجودة و الصحة والأمان ، كما يتم تنفيذ هذا الدور الحمائي للمستهلك إضافة للوزارة الوصية قطاعات وزارية أخرى .

و هناك بعض الهيئات المركزية المتخصصة في مجال حماية المستهلك منها¹ :

- المجلس الوطني لحماية المستهلكين : و هو يعنى بكل التدابير الكفيلة بالمساهمة في تحسين الوقاية من المخاطر التي قد تتسبب فيها السلع و الخدمات المعروضة في السوق ، و ذلك لحماية مصالح المستهلكين المادية و المعنوية كما يطلع بالبرامج السنوية لمراقبة الجودة و قمع الغش و إعلام المستهلكين و توعيتهم و حمايتهم ، و إعداد برامج المساعدة المقررة لصالح جمعيات المستهلكين و تنفيذها .

- المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم : تتمثل مهامه في : حماية صحة المستهلك و أمنه بالسر على إحترام النصوص التي تنظم نوعية المنتجات الموضوعة للإستهلاك و كذا تحسين نوعية السلع و الخدمات و تطوير نوعية توزيع المنتجات الموضوعة للإستهلاك و رزمها و تنمية ذلك .

- شبكة مخابر التجارب و تحاليل النوعية و هي تساهم في تنظيم مخابر التحليل و مراقبة النوعية و في تطويرها ، و تشارك في إعداد سياسة حماية الإقتصاد الوطني و البيئة و أمن المستهلك و في تنفيذها .

¹ كالم حبيبة، حماية المستهلك، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص العقود والمسؤولية، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الادارية، جامعة الجزائر، السنة غير مذكورة، ص: 70-72

- اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار : مهمتها تتمثل في ترقية التنسيق و التشاور بين المؤسسات و الهيئات العملية و المساهمة في ضمان حماية صحة المستهلك من الأخطار الغذائية.

و يضاف إلى هذه الهيئات الرسمية ، هيئات أخرى غير رسمية تتمثل في الجمعيات المهنية و أرباب العمل و جمعيات حماية المستهلك و هذا منطلق ضرورة مساعدة السلطات العمومية في الوفاء بهذه المهمة النبيلة و الأخلاقية فليس أحرص على تحقيق مصلحة المستهلك من المستهلك نفسه .

و توجد حوالي 20 جمعية مختصة في الدفاع عن حقوق و حماية المستهلك الجزائري ، منها 3 جمعيات ذات طابع وطني و البقية تنشط بصفة محلية ، إلا أن هناك العديد من الانتقادات التي توجه إللاى هذه الجمعيات بسبب قلة نشاطها .

ج-2 قوانين و آليات حماية المستهلك الجزائري :

بغية تفعيل حماية المستهلك في الجزائر تماشيا مع ما تشهده حماية المستهلك من تطور نوعي على المستوى الدولي ، أصدرت الجزائر في أوائل سنة 1989 القانون رقم (89 - 02) المؤرخ في 07 فبراير 1989 ، المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك ، حيث يجسد هذا القانون المبادئ الأساسية لمراقبة السلع و الخدمات المعروضة للإستهلاك ، و محاربة و قمع مختلف أنواع الغش و التحايل الممارس على المستهلك و من المبادئ الأساسية التي تضمنها هذا القانون نجد¹ :

- إجبارية أن يتوفر المنتج سواء أكان سلعة أو خدمة على ضمانات ضد كل المخاطر التي يمكن أن تتسبب في إحداث ضرر بصحة المستهلك أو بأمنه أو بمصالحه المادية .
- إجبارية مطابقة المنتج المعروض للإستهلاك للمقاييس المعتمدة المواصفات القانونية و التنظيمية .
- إجبارية إعلام المستهلك بخصائص و مميزات المنتج المعروض من أجل الإستهلاك .
- إجبارية المراقبة الذاتية بالإضافة إلى إجبارية الضمانات .
- حق المستهلك في تجريب المنتجات المقدمة إليه في إطار التبادل .

و من أجل وضع القانون المشار إليه أعلاه حيز التنفيذ ، تم إصدار أكثر من 70 نصا تنظيميا متعلقا بإجراءات المراقبة و المواصفات التقنية لبعض المنتجات .

¹ الداوي الشيخ، تحليل آليات حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي: حالة الجزائر، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث: إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 2009، ص14.

يضاف إلى ذلك صدور القانون رقم (04 / 02) بتاريخ 23 جوان 2004 ، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية من أجل حماية المستهلك من الأشكال الجديدة للتحايل و الغش و التلاعب ، و يتضمن هذا القانون عدة جوانب منها : الأحكام العامة ، شفافية و نزاهة الممارسات التجارية ، المخالفات و العقوبات و متابعتها .

و خلال فترة التسعينات و تماشيا مع المتغيرات الإقتصادية و الاجتماعية و السياسية الجديدة تم مراجعة العديد من التشريعات المعمول بها ، في سبيل تكييفها مع الواقع الإقتصادي العالمي ، حيث صدر القانون (09-03) المؤرخ في 25 فبراير 2009¹ المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش و جاء بالعديد من الإجراءات الجديدة خصوصا تلك المتعلقة بالمحافظة على السلامة البشرية و دعم دور جمعيات حماية المستهلك في مهامها ، و من أهم النقاط التي تم التركيز عليها في هذا القانون :

- إلزامية النظافة و النظافة الصحية للمواد الغذائية و سلامتها .
- إلزامية أمن المنتجات .
- إلزامية مطابقة المنتجات .
- إلزامية الضمان و الخدمة ما بعد البيع .
- إلزامية إعلام المستهلك .
- مراعاة المصالح المادية و المعنوية للمستهلكين .
- الإعراف بالمنفعة العامة و المساعدة القضائية لجمعيات حماية المستهلكين .

3.2 الهيئات المعنية بحماية البيئة في الجزائر :

3.2.1 تطور الاجراءات التشريعية لحماية البيئة في الجزائر :

إهتمت الجزائر بشكل متأخر بقوانين حماية البيئة ، حيث تأخر إصدار أول قانون لحماية البيئة إلى سنة 1983 ، غير انها إستدركت أهمية هذا الموضوع و بادرت إلى تدعيم ترساناتها التشريعية لحماية البيئة ، فقد أصدرت عدة قوانين و مراسيم تنفيذية منها :

- قانون رقم (83 - 03) المؤرخ في 05 فيفري 1983 و المتعلق بحماية البيئة .
- قانون (84-12) المؤرخ في 23 جوان 1984 المتضمن النظام العام للغابات و عدل بقانون رقم (91-20) المؤرخ في 02 ديسمبر 1991 و المتضمن النظام العام للغابات و النصوص التنظيمية المطبقة له .
- المرسوم التنفيذي رقم (90-78) المؤرخ في 27/02/1990 و المتعلق بدراسة التأثير على البيئة ، حيث تعرضت مواد هذا القانون إلى دراسة التأثير البيئي للمشاريع.

¹ القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15، 8 مارس 2009، ص: 12-23

- المرسوم التنفيذي رقم (98-339) المؤرخ في 03/11/1998 المتعلق بالتنظيمات المطبقة المنشآت المصنفة ، يتضمن مفهوم المنشآت المصنفة و كيفية إكتسابها و الأحكام المطبقة عليها .
- و من أهم القوانين الجديدة التي تم إصدارها مؤخرا في مجال حماية البيئة :
- القانون رقم (01/19)¹ المتعلق بتسيير النفايات و مراقبتها و إزالتها : تمت المصادقة عليه في ديسمبر 2001 ، و قد نص هذا القانون على حتمية تقليص إنتاج النفايات و الوقاية منها ، و تتمين هذه النفايات بإعادة إستخدامها أو رسكلتها ، أو بأي طريقة تضمن إعادة إستخدامها على شكل طاقة أو مواد حيث لا تشكل خطرا على البيئة و صحة الإنسان ، كما أقر بوجوب إلزام و تحسيس المواطنين بالأخطار الناجمة عن النفايات الصادرة و آثارها على الصحة و البيئة و كيفية تجنبها و الوقاية منها ، كما يجسد هذا القانون مبدأ مسؤولية المنتج عن النفايات التي يخلفها.
- القانون رقم (03/10)² المتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة : حيث تمت المصادقة عليه في جويلية 2003 ، و تبني المشروع الجزائري فيه الخطوط العريضة لمبادئ التنمية المستدامة لقمة (ريو دي جانيرو 1992).
- و من أجل التكفل الجاد بإدارة النفايات بالجزائر ، أطلق في عام 2008 البرنامج الوطني للتسيير المدمج للنفايات الصلبة الذي يعنى بتنظيم إدارة النفايات .

3.2.2 الإجراءات الإقتصادية لحماية البيئة (الرسوم البيئية) :

سعت الجزائر إلى إقرار مجموعة من الضرائب و الرسوم البيئية كمحاولة لوضع حد لمختلف أنواع التلوث و خاصة تلوث الهواء و الماء .

حيث تم إدخال أول ضريبة بيئية من خلال قانون المالية لسنة 1992 ، حيث تم فرض الرسم المتعلق بالنشاطات الملوثة أو الخطرة لكن على ما يبدو أن تجسيد الجباية البيئية كأداة إقتصادية ومالية لإدارة الموارد البئية لم يتم إلا خلال السنوات القليلة المنصرمة ، حيث تم إستحداث عدة ترتيبات جبائية من خلال قوانين المالية للسنوات 2000 ، 2002 ، 2003³ .

و من بين الرسوم المستحدثة : الرسوم الخاصة بالنفايات الصلبة ، الرسم المتعلق بالنشاطات الملوثة و الخطرة على البيئة، الرسوم الخاصة على الإنبعاثات الجوية ، الرسم الخاص على الإنبعاثات السائلة الصناعية .

3.2.3 الهيئات المعنية بحماية البيئة في الجزائر :

¹ القانون رقم 01/19 مؤرخ في 12 ديسمبر 2001، المتعلق بتسيير النفايات ومراقبتها وإزالتها، الجريدة الرسمية، العدد 77، ص: 6-22

² القانون رقم 03/10 مؤرخ في 19 يوليو 2003، المتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة، الجريدة الرسمية، ص: 6-22

³ سعودي محمد وسعداوي موسى، الجباية البيئية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة بالجزائر، بحث مقدم إلى الملتقى الوطني الثالث حول التنمية المحلية المستدامة، البعد البيئي، جامعة المدية، الجزائر، يومي 03 و04 مارس 2008، ص 8

تقع مهمة حماية البيئة على عاتق بعض الهيئات و المؤسسات المختصة بها ، كوزارة البيئة و تهيئة الإقليم و المجلس الأعلى للبيئة بالإضافة إلى عدة هيئات حكومية أخرى و العديد من اللجان القطاعية المشتركة المعنية بالبحث في مسائل البيئة.

و من أهم المؤسسات البيئية التي وضعتها الجزائر : المعهد الوطني لمهن البيئة ، المرصد الوطني للبيئة و التنمية المستدامة ، المعهد الوطني للساحل ، المركز الوطني للتكنولوجيات النظيفة .

3.2.4 المعاهدات الدولية المتعلقة بالبيئة و التي وقعت عليها الجزائر :

يوضح الجدول الموالي أهم المعاهدات الدولية للبيئة الموقعة من طرف الجزائر :

الجدول (4): تصديق الجزائر على المعاهدات البيئية

الاتفاقية	الوضع	تاريخ التوقيع	تاريخ المصادقة أو الإنضمام	تاريخ الدخول حيز التنفيذ
اتفاقية التنوع البيولوجي	مصادقة	1992/06/13	1995/08/14	-
بروتوكول قرطاجنة بشأن السلامة الأحيائية لاتفاقية التنوع البيولوجي	مصادقة	2000/05/05	2004/08/05	2004/11/13
اتفاقية الأمم الماحدة الإطارية بشأن تغير المناخ	مصادقة	1992/06/13	1993/06/09	1994/03/21
بروتوكول كيوتو لاتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ	مصادقة	-	2005/02/16	2005/05/17
اتفاقية فيينا لحماية طبقة الأوزون	إنضمام	-	1992/10/20	-
بروتوكول مونتريات بشأن المواد المستنفذة لطبقة الأوزون	إنضمام	-	1992/10/20	-

المصدر : الموقع الإلكتروني لحقوق الإنسان في الدول العربية ، تصديق الدولة على الإتفاقات : المعاهدات البيئية (الجزائر) ، (2001/07/27) .

www.arabhumanrights.org/countries/ratification.aspx?cg=4&cid=1

3.2.5 السياسات المنتهجة اتجاه المؤسسات لتعزيز حماية البيئة :

تتمثل أهم السياسات المنتهجة اتجاه المؤسسات لتعزيز حماية البيئة فيما يلي :

• تعيين مندوب بيئة على مستوى المؤسسة : يتعين على المؤسسات المصنفة الخاضعة للترخيص¹ تعيين مندوب للبيئة ، و تتمثل مهام مندوب البيئة في تطبيق القوانين البيئية على مستوى المؤسسة و ضمان الإدارة البيئية الحسنة سواء في الجوانب القانونية أو التنظيمية.

• تقديم تصريح سنوي عن نفاياتها الخاصة بالخطرة و ذلك من حيث طبيعتها ، كميتها ، خصائصها ، معالجتها و سبل الوقاية منها و تجنبها .

القيام بالدراسات البيئية : حيث يتم دراسة التأثير أو موجز التأثير و دراسة الخطر تنجز هاتان الدراستان من طرف مكتب خبرة أو مكتب إستشارات مختصة في هذا المجال و معتمدة من قبل الوزير المكلف بالبيئة و تنجزان على نفقة صاحب المشروع و تهدف الدراستان إلى تحديد مدى ملائمة إدخال المشروع في بيئته مع تحديد و تقييم الآثار المباشرة و غير المباشرة للمشروع على البيئة و التحقق من الالتزام بالتعليمات المتعلقة بحماية البيئة .

• الحصول على رخصة الاستغلال : و هي وثيقة إدارية تثبت أن المؤسسة المصنفة المعنية تطابق الأحكام و الشروط المتعلقة بحماية البيئة و أمنها.

• عقود حسن الأداء البيئي : قامت وزارة تهيئة الإقليم و البيئة بإبرام عقود حسن الأداء البيئي مع كل مؤسسة ملوثة على انفراد مراعاة للظروف المالية و التقنية الخاصة بكل مؤسسة تهدف هذه العقود إلى وضع برامج تأهيل ملائمة لكل مؤسسة مقابل حصولها على مساعدات مالية و فنية من الوزارة.

3.2.6 فعالية جهود الجزائر في مجال حماية البيئة خلال السنوات الأخيرة:

احتلت الجزائر المرتبة الأولى على المستويين الإفريقي و العربي في مجال حماية البيئة ، وفقا لتصنيف أعداه باحثون أمريكيون من برنامج قياس النجاعة البيئية لعام 2010 ، حيث احتلت الجزائر المرتبة الـ 42 على المستوى العالمي بوجود 163 بلد ، فيما تصدرت الجزائر الترتيب على المستويين العربي و الإفريقي ، و يعتمد التصنيف حسبما جاء في بيان لوزارة التهيئة العمرانية و البيئة ، على المؤشرات الدولية في مجال البيئة من خلال الارتكاز على مقاييس ، على غرار نوعية المياه و التنوع البيئي و معالجات النفايات و تسيير البيئة².

4.2 الجودة:

¹ يكون تصنيف المؤسسات وفقا لنوع الترخيص كمايلي:
- مؤسسة مصنفة من الفئة الأولى: تتضمن على الأقل منشأة خاضعة لرخصة وزارية.
- مؤسسة مصنفة من الفئة الثانية: تتضمن على الأقل منشأة خاضعة لرخصة الوالي اقليميا.
- مؤسسة مصنفة من الفئة الثالثة: تتضمن على الأقل منشأة خاضعة لرخصة رئيس المجلس الشعبي المختص اقليميا
² موقع جزيير س، الجزائر الاولى عربيا و إفريقيا في حماية ، www.djazairiss.com/alfadjer/151787

4.2.1 القوانين المنظمة للمطابقة للمواصفات القانونية و القياسية لتحسين جودة المنتجات:

أصدرت الجزائر العديد من القوانين التي تصب في إطار تحسين جودة المنتجات و الخدمات من بين جهودها في هذا المجال تلك القوانين المتعلقة بما يلي :

- احترام المواصفات القانونية : يجب أن تتوفر المقاييس و المواصفات القانونية في كل منتج أو خدمة موجهة للاستهلاك ، حيث جاء في المادة 10 الفقرة 1 من القانون رقم (03-09)¹ المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش أنه يتعين على كل متدخل احترام إلزامية أمن المنتج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص : مميزاته و تركيبه و تغليفه و شروط تجميعه و صيانتته.
- احترام المواصفات القياسية : جاء في نص المادة 2 في فقرتها الاولى من القانون رقم (04-04)² المتعلق بالتقييس ، على أن التقييس هو النشاط المتعلق بوضع أحكام ذات استعمال موحد و متكرر ، و يقدم وثائق مرجعية تحتوي على حلول لمشاكل تقنية و تجارية تخص المنتجات و السلع و الخدمات المعروضة و يتوقف احترام المقاييس على مدى خضوعها للرقابة المستمرة من قبل الهيئات المكلفة بمراقبة الجودة و النوعية و تلك المكلفة بقمع الغش.
- أما فيما يتعلق بشهادات المطابقة في الجزائر ، فإن منح الإشهاد على المطابقة هو إجراء إداري تمنحه الهيئة المكلفة بالتقييس . حيث يرمز للمنتج المطابق للمواصفات بالرمز (ت.ج) و التي تعني تقييس جزائري . فهذه العلامة ملك للمعهد الجزائري للتقييس و تنشأ أو تلغى بقرار من الوزير المكلف بالتقييس بناء على اقتراح من هيئة التقييس و هي غير قابلة للتنازل عنها و غير قابلة للحجز.

4.2.2 جهود الدولة التنظيمية من أجل تحسين الجودة في المؤسسات:

انعكست مظاهر الاهتمام بالجودة في المؤسسات من خلال جهود الدولة المتمثلة في:

- في سنة 2000 و مع إطلاق برنامج تطوير نظام التقييس لدعم المؤسسات للحصول على شهادات الجودة . حصلت 178 شركة عمومية على هذه المقاييس ، بحيث 167 مؤسسة حصلت على شهادة ايزو 9001 ، 6 مؤسسات حصلت على ايزو 14001 ، 5 مؤسسات هي في طور الحصول على ايزو 22000 ، و قد خصص لهذا البرنامج مساعدة مالية بقيمة 500 مليون دينار³

¹ القانون رقم 01/19 مؤرخ في 12 ديسمبر 2001، يتعلق بتسيير النفايات و مراقبتها و ازالتها ، الجريدة الرسمية، العدد 77 ص:ص-6-22.

² القانون رقم 04-04 المؤرخ في 23 يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية، العدد 41، الصادرة في 27 يونيو 2004.

³ S.Boudjemaa, La responsabilité sociétale des entreprises Entre les abus de l'informel et la domination des relations interpersonnelles, (29/07/2011), <http://www.djazairiess.com/fr/elwatan/85156>

- إنشاء المعهد الجزائري للتقييس هو الهيئة الممثلة للجزائر و عضو في المنظمة العالمية للتقييس و له حق منح شهادة مطابقة المنتج فقط ، فهذا المعهد يرافق المؤسسات الجزائرية طول مسيرتها لتطبيق نظام تسيير الجودة من خلال تكوين أفرادها و تقديم الارشادات اللازمة و التدقيق الاولي لها. كما تدعم الدولة هذه المؤسسات ماديا للحصول على الشهادة.
- بالنسبة لشهادات (الايزو) فلقد بلغ عدد المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادات (الايزو) 9000 ما يقدر ب 135 مؤسسة إلى غاية سنة 2004 و 3 مؤسسات متحصلة على شهادة مطابقة المنتج (علامة تاج الجزائرية).
- و في إطار تطوير الجودة في الجزائر تم إنشاء الجائزة الجزائرية الوطنية للجودة .كما أن أكثر من 1000 مؤسسة وطنية تنشط في مختلف المجالات تحصلت على شهادة المطابقة منذ سنة 2000. " و قد فازت شركة الوطنية للدهن ، بالجائزة الجزائرية للجودة في طبعة 2010 التي تمنح للمؤسسات الوطنية المتوفرة على شروط النجاعة و التأهيل و المنافسة سنويا في اليوم الوطني للتقييس .

الجدول(5): عدد المؤسسات الجزائرية الحاصلة على شهادات ايزو 9001 و 14000

السنوات	ديسمبر 2005	ديسمبر 2006	ديسمبر 2007	ديسمبر 2008
شهادة:2000: 9001iso	185	103	171	159
شهادة:2004: 14001iso	6	6	7	24

المصدر : مقدم وهيبة ، مرجع سابق¹

4. 2. 3 جهود الدولة للتشجيع على تبني مواصفة ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية:

قامت الجزائر بالمصادقة على المواصفة القياسية ايزو 26000. و وضعت برنامجا وطنيا للمرافقة في إطار مبادرة اقليمية اطلق عليها اسم (المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الاوسط و شمال افريقيا) و تمتد من 2012 الى 2014 هذه المبادرة الاقليمية ثمانية بلدان² من بينها وتشرف عليها المنطقة الدولية للتقييس بالتعاون مع الوكالة السويدية للتنمية الدولية و ستستفيد 114 مؤسسة جزائرية من تكوين و مرافقة في مجال التقييس في إطار هذا البرنامج.

ففي المرحلة الاولى من برنامج المسؤولية الاجتماعية (أر.اس مينا) التي تم الشروع فيها في شهر ماي 2011 و استكملت في ديسمبر ، استفاد منها كل من المركز التقني لمواد البناء

(بومرداس) و وحدات التصبير الجديدة للجزائر (روبية) .و بناء على نفس البرنامج الوطني قام المعهد الوطني للتقييس سنة 2012 باختيار أربع مؤسسات وطنية للاستفادة من البرنامج الاقليمي للمرافقة لمدة ثلاث سنوات من أجل مطابقة المقاييس التي تملئها المنظمة الدولية للتقييس (ايزو 26000) . ويتعلق الأمر بكل من فرع تابع (لسونطراك)، مؤسسة (اتصالات الجزائر)، (سيفيتال بجاية) و مجمع (كوندور).

و يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المؤسسات المستفيدة من الأدوات التي تمكنها من تحسين أدائها في ميدان المسؤولية الاجتماعية .و بعد استكمال هذا البرنامج يمكن للمؤسسات المستفيدة أن تحصل على تصديق لحساباتها طبقا لمتطلبات مقياس ايزو 26000. و علاوة على عملية الإشراف على المؤسسات فإن المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط و شمال افريقيا تعتمز تقديم تكوين لخبراء جزائريين لمرافقة المؤسسات في تحسين التزاماتها بخصوص مسؤولياتها الاجتماعية.

5. مكافحة الفساد في الجزائر :

انعكست جهود الدولة في مكافحة الفساد من خلال ما يلي :

- التصديق على اتفاقية الأمم المتحدة ضد الفساد ، و الاتفاقية الافريقية ذات الصلة.
- صدور القانون رقم (01-06)¹ المتعلق بالوقاية من الفساد ، وقد تمت المصادقة عليه سنة 2006 يتكون هذا القانون من 74 فصلا ينص على تشكيل هيئة وطنية يعهد إليها بتطبيق استراتيجية وطنية لمحاربة الفساد ، و صياغة القواعد لمنع و إقامة التدابير لرصد مظاهر الفساد و اليات التعاون القانوني . و يحدد القانون سلسلة من القواعد التي يتم تطبيقها في الإدارات العامة من أجل ضمان النزاهة و الشفافية في الشؤون العامة.

6. تقييم الجهود القانونية و التنظيمية :

ما تزال الجزائر تسعى إلى تحسين ترسانتها القانونية من أجل ضمان التزام المؤسسات الاقتصادية بالتزاماتها القانونية اتجاه أصحاب المصلحة الذين تتعامل معهم. كما تسعى أيضا إلى إقامة هياكل تنظيمية لتيسير تحقيق هذه الالتزامات ، غير أن هذه الجهود ما زالت دون المأمول.

1.6 عدم كفاية الدعم القانوني :

من المتعارف عليه أن مبادرات المسؤولية الاجتماعية في أي دولة هي مبادرات طوعية غير خاضعة للقانون. و لكن هذا لا يمنع من ضرورة وجود بعض القوانين التي بإمكانها دفع المؤسسات إلى ممارسة دورها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه .فالقوانين التي تم ذكرها من قبل و المتعلقة بالعمل و البيئة و المستهلك و مكافحة الفساد ، ما تزال لم ترق إلى

¹ القانون 01-06، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، مؤرخ في 21 محرم عام 1427 الموافق ل 20 فبراير 2006

المستوى المطلوب. حيث نجد في واقع المؤسسات الاقتصادية مظاهر يغيب فيها الحد الأدنى من مظاهر المسؤولية الاجتماعية، مثل:

- الاهتمام بالبيانات المالية للمؤسسات فقط و اعتبارها مرجعية التقييم الوحيدة. في حين لا يوجد تركيز على منح الأولوية للتقارير البيئية أو تقارير المسؤولية الاجتماعية .
يترتب على ذلك إهمال المراجعة و التدقيق الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية خصوصا الخاضعة منها.
- وجود عدد كبير من العمال في القطاع الخاص غير مصرح بهم لدى الضمان الاجتماعي ، يعملون في وظائف تتميز بعدم ديمومتها و تواضع عائدها المادي. ووجود الاف من عمال القطاع الخاص المحرومين من التأمين الصحي، ما يجعل أرباب العمل يستغلون هذه الوضعية لسلب حقوقهم الاجتماعية الأخرى حيث يبقى العامل في المؤسسة الخاصة معرضا للطرد في أي لحظة.
- بالرغم من أن الحق النقابي معترف به دستوريا ، غير أنه من الصعب للعامل ممارسة العمل النقابي في المؤسسات الخاصة بسبب خوف العمال من فقدان وظائفهم ، إذا ما عبروا عن رغبتهم في الانخراط في تنظيم نقابي.
- ما زال المستهلك الجزائري يتعرض للكثير من الاحتيال و رداءة السلع و الخدمات المقدمة إليه.
- تفاقم مشكلة القطاع غير الرسمي ، و عدم تطبيق الحلول الفعالة للقضاء عليه. هذه المشكلة من شأنها إضعاف المؤسسات و بالتالي التأثير على دورها الاقتصادي و الاجتماعي.
- ما تزال ظاهرة الفساد متفشية. حيث " سجلت الجزائر 2.8 نقاط في عام 2009 على مؤشر مدركات الفساد الخاص بمنظمة الشفافية العالمية. و تتدرج درجات المقياس من صفر (فساد مرتفع/مستشري) إلى 10 (غياب الفساد) . وحلت الجزائر في المرتبة 111 من بين 180 دولة في العالم"¹
- الكثير من المؤسسات تنهرب من مسؤولياتها البيئية على الرغم من وضوح التشريع في هذا المجال . لذا يجب على السلطات العمومية أن تفعل دورها الرقابي لتطبيق القوانين التي تقوم بإصدارها.

2.6 غياب الإطار التنظيمي و المؤسساتي:

- غياب أي جهة حكومية رسمية تعنى بموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، مما يجعل من هذه الأخيرة مجرد مبادرات فردية للمؤسسات الاقتصادية.
- لا يوجد أي ميثاق رسمي يحدد برامج و ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية على غرار ميثاق حوكمة الشركات.

¹ موقع برنامج ادارة الحكم في الدول العربية، مكافحة الفساد: الجزائر، (2011/08/01)
www.undp-pogar.org/arabic/countries/theme.aspx?t=13&cid=1

- غياب مركز إعلامي أو معهد يعنى بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ، نظرا لقلّة الثقافة المرتبطة بهذا المفهوم.
- غياب دور وسائل الإعلام في توعية رجال الأعمال و مختلف الأطراف المعنية بأهمية المسؤولية الاجتماعية للمجتمع و للمؤسسة ، و إن وجدت مبادرات من بعض المؤسسات فهي غير معلن عنها.
- لا يوجد أي أسلوب لتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات ، حيث من المهم وضع مؤشر ترتيبي للشركات في البورصة يقيم أداؤهم اتجاه برامج المسؤولية الاجتماعية ، أو الإعلان عن جائزة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الرائدة في هذا المجال .

المطلب الثالث : الإطار العملي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية:
سنتعرف من خلال هذا المطلب على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

1. المؤسسة الاقتصادية العمومية و برامج التنمية الاقتصادية و الاجتماعية قبل 1988:

1.1 نمط التسيير في المؤسسة الاقتصادية العمومية:

عقب الاستقلال اختارت القوى الفاعلة في الميدان النموذج الاشتراكي و تم تبني استراتيجية تنموية تتمثل في إقامة صناعات مصنعة ، بالاعتماد على التخطيط المركزي ، بهدف تحقيق تنمية شاملة و مستقلة . و كانت أهم الوسائل التي اعتمد عليها لتحقيق هذا المشروع هي المحروقات و المؤسسات العمومية كأداة لإقامة الصناعات .الت هذه المؤسسات إلى الدولة بعد رحيل المستعمر ، و بعض منها تم إنشاؤه بعد الاستقلال .و قد استخدمتها الدولة لبضع سنوات ، بعدها قامت بدمج قطاع التسيير الذاتي الصناعي في بقية القطاع العمومي . ثم تبنت شكلا قانونيا موحدا لكل المؤسسات العمومية ظهر بموجبه ما يعرف بالمؤسسة الاشتراكية في بداية السبعينات، و قد استمر العمل بها حتى سنة 1988.

و من المعروف أن النظام الاشتراكي يتيح للدولة توجيه المؤسسات ، و التحكم فيها بما يحقق الأهداف التنموية .كما أن الاشتراكية تولي للجوانب الاجتماعية أكبر الاهتمام و لو على حساب المكاسب الاقتصادية. و بالرغم من اهتمام الدولة بالعاملين و بالجانب الاجتماعي المتعلق بهم، إلا أن ظروف العامل و العمل لم تكن مثالية في المؤسسة الاقتصادية خلال الفترة التي سبقت الثمانينات.

2.1 وضعية العاملين في المؤسسة الاقتصادية العمومية:

لم تكن ظروف العامل و العمل مثالية في المؤسسة الاقتصادية خلال الفترة التي سبقت الثمانينات ، و قد تميزت هذه الظروف بما يلي :

- ظلت المؤسسة العمومية الوطنية موقعا خصباً لاستقطاب الأيدي العاملة نظراً "لغياب التخطيط للموارد البشرية. فشهدت الوظيفة الإدارية تضخماً مفرطاً في عدد مستخدميها مقارنة بالوظائف الأخرى ، لا سيما الإنتاجية التي وصلت إلى حدود 30% من الحجم الكلي للعمالة أحياناً"¹.
- لم تكن ظروف العمل خلال السبعينات مناسبة ، حيث "أظهرت الإحصائيات أن ظروف العمل كانت قاسية في بعض الأحيان في المؤسسات العمومية ، حيث أن حوادث العمل تضاعفت ما بين (1970-1977). أما فيما يتعلق بمناخ العمل ، فقد تضاعفت عدد النزاعات في المؤسسات العمومية ، حيث ارتفع من 72 سنة 1969 إلى 624 في سنة 1979 و وصل إلى 815 سنة 1980"².
- كثر الحديث قانونياً عن سلطة العمال في المؤسسة لكن بالمقابل لم يحصل العمال على الأدوات القانونية لممارسة هذه السلطة بشكل فعلي ، بل تم الاكتفاء بمنحهم صلاحيات استشارية إذ أن اقتراحاتهم غير ملزمة في أغلبها هذا بالإضافة إلى أن للمدير صلاحيات واسعة أكثر من صلاحيات مجلس العمال كما أن تعيينه من طرف السلطة السياسية هو تأكيد على مركزية التسيير في المؤسسة الاشتراكية.
- برزت ثنائية في القيادة على مستوى المؤسسات ، و تعددية في مراكز اتخاذ القرار بسبب هيمنة الجهاز المركزي ، و منه اعتبار الصلاحيات الممنوحة للمؤسسات في الواقع صلاحيات شكلية.
- سادت علاقات العمل خاصة مشاركة العمال في التسيير ، فهؤلاء حسب الشعارات السياسية هم مالكي المؤسساتهم ، لذلك كان السلم الاجتماعي مضموناً إلى حد كبير ، و كانت الأجور مرتفعة.
- كما ينظر لوظيفة إدارة الموارد البشرية على أنها وظيفة اجتماعية بحتة ، تحتوي أبعاد مهنية (توظيف، أجور، ترقية، مشاركة) و اجتماعية (سكن ، نقل ، طب ، عطل)
- بروز علاقة تنافرية بين المسيرين و ممثلي العمال مما أدى إلى ارتفاع النزاعات داخل المؤسسات و إلى تعطل في الإنتاج إثر الإهمال أو التوقف عن العمل ، و طغيان الممارسة البيروقراطية على سلوكيات المسيرين و خضوعهم لجاذبية قوى الجماعات العمالية الضاغطة.

3.1 المؤسسة الاقتصادية و التنمية الاقتصادية:

اعتمد الاقتصاد الجزائري في تطوره الاقتصادي و الاجتماعي على منظومة اقتصادية ريعية، مصدرها عائدات النفط . و قد أدى ذلك إلى التقليل من مكانة المؤسسة كوحدة

¹ حوتية عمر، تطور أساليب تسيير المؤسسة الاقتصادية العمومية في الجزائر ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، (2003-2004)، ص: 51

² Ahmed Bouyacoub : l'entreprise industrielle publique en Algerie et ses modes de gestion (1962-1982): volume2: thèse pour le doctorat d'état en science économique (option:gestion): université d'Oran:1984: p:307-308

لإنتاج القيم الاقتصادية في شكل سلع و خدمات، محولا إياها إلى وحدة لتوزيع الثروة الربعية على مختلف الفئات الاجتماعية . و لذلك فإن تسيير المؤسسات لم يخضع في يوم من الأيام لمبدأ النجاعة الاقتصادية . فتم إهمال معايير الكفاءة و الاستحقاق ، و العقلانية الاقتصادية في التسيير ما دام المؤسسة و الامتيازات التي توفرها مرتبط بمصادر أخرى غير العمل المنتج للقيم.

فالربح المادي لم يكن هدفا مقدما في نشاط المؤسسة الاقتصادية العمومية ، بل كانت مكلفة بتنفيذ سياسة الدولة الاقتصادية و تحقيق مخططاتها التنموية . هذه المخططات لم تكن أهدافها اقتصادية بحتة إنما كان لها أهداف اجتماعية و سياسية كلية. كما كان الحجز على ممتلكات المؤسسة و إشهار إفلاسها إجراء غير مقبول في إطار القوانين المعمول بها.

إذن لم تساهم المؤسسات الاقتصادية بفعالية في تحقيق التنمية الاقتصادية ، بل كلفت خزينة الدولة الكثير من الأموال . و قد كان ضعف كفاءة هذه المؤسسات ناجم عن عدة أسباب من أهمها :

- لم تكن المؤسسة العمومية مرغمة على تحقيق نتائج إيجابية ، و لم تكن موضوعة تحت مؤشرات المردودية و الإنتاجية ، كما أن مركزية التسيير أدت إلى ظهور عدة مشاكل منها :
- إجراءات طويلة لإعداد الملفات و إيصالها لمختلف الجهات الإدارية و الجهاز المصرفي قبل انطلاق مشروع معين.
- سوء التنسيق بين السلطة المركزية و إدارة المؤسسات خلف صراعا بينهما.
- وصول معلومات متأخرة ما يجعل القرار المتخذ لا يخضع إلى استراتيجية مستمرة.
- عدم قدرة هذه المؤسسات على التوفيق بين ما هو مطلوب منها من حيث تحقيق التنمية الاجتماعية و بين ما أنشئت من أجله ، أي عدم قدرتها على الموازنة بين المكاسب المادية و الاجتماعية.
- التداخل في المهام بين الهيئات المسيرة في المؤسسة الواحدة ، و تناقض الأدوار لأجهزة التسيير الاشتراكي للمؤسسات ، و نقص الشفافية في تحديد مجال المسؤولية التي لم تعد واضحة للكل ، مما جعل اللامبالاة تمتد من المسيرين إلى العاملين.
- كبر حجم المؤسسات جعلها تعاني من تضخم في هياكلها و وسائلها ، و تشعب مفرط لوحدها و وظائفها مما صعب من التحكم في تسييرها و استحالة مراقبتها ، و عدم القدرة على ضبط تكاليفها و اختلال لنظام المعلومات بداخلها.
- غياب الكفاءات البشرية على إدارة هذه المؤسسات العمومية الكبيرة بفعالية و كفاءة.

4.1 المؤسسة الاقتصادية العمومية و البيئة :

ارتبطت إشكالية التلوث البيئي في الجزائر بطبيعة السياسات التنموية المنتهجة منذ الاستقلال حتى نهاية الثمانينات. حيث أهملت الاعتبارات البيئية في المخططات التنموية ، ما أدى إلى تفاقم التلوث الصناعي ، بالإضافة إلى مخاطر التصحر و تدهور الغطاء النباتي . و من أهم أسباب انتشار التلوث¹:

- إهمال قضايا البيئة في البرامج التنموية منذ الاستقلال حتى الثمانينات.

- تلوث الهواء بسبب انبعاث الغازات الناتجة من احتراق الطاقة المستخدمة في الصناعات التي تعتمد على استهلاك النفط و الغاز ، و تفاقم الوضع مع غياب أجهزة التحكم في انبعاث الغازات.

- سوء استغلال موارد الطاقة من قبل المؤسسات الصناعية ونقص الاعتماد على الطاقة غير الملوثة المتمثلة في الطاقة الشمسية والطاقة الكهربائية المستخرجة من الرياح.

- غياب أي استراتيجية للتخلص من النفايات الحضرية والصناعية وفقا للمعايير التي تراعي مقتضيات حماية البيئة، كما يوجد عملية تدوير للنفايات والاستفادة من تلك القابلة للاسترجاع.

1. 5 المؤسسة الاقتصادية العمومية والمجتمع (التنمية الاجتماعية):

كانت الدولة هي المحرك الأساسي للنشاطات الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات لذا كانت هذه الأخيرة أداة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية حيث أن خلفيات تكفل المؤسسات العمومية بمسؤوليتها الاجتماعية في هذه الفترة لم تكن طوعية اختيارية مجسدة لارادة فعلية للنهوض بالتنمية بقدر ماكانت تكريسا للسلطة وتعصبا للنهج الاقتصادي المتبع، ما نتج عنه أعباء اجتماعية إضافية للمراحل اللاحقة (الأضرار الاجتماعية لسوء التسيير وتهميش الدور الاقتصادي)²

وقد استعملت الدولة المؤسسات الاقتصادية من أجل:

- امتصاص البطالة، حيث ارتفعت نسبة التشغيل في هذه المؤسسات بشكل كبير، مما أدى إلى وجود عمالة فائضة نجم عنها البطالة المفقعة والتبذير الالهمل والتسيب.

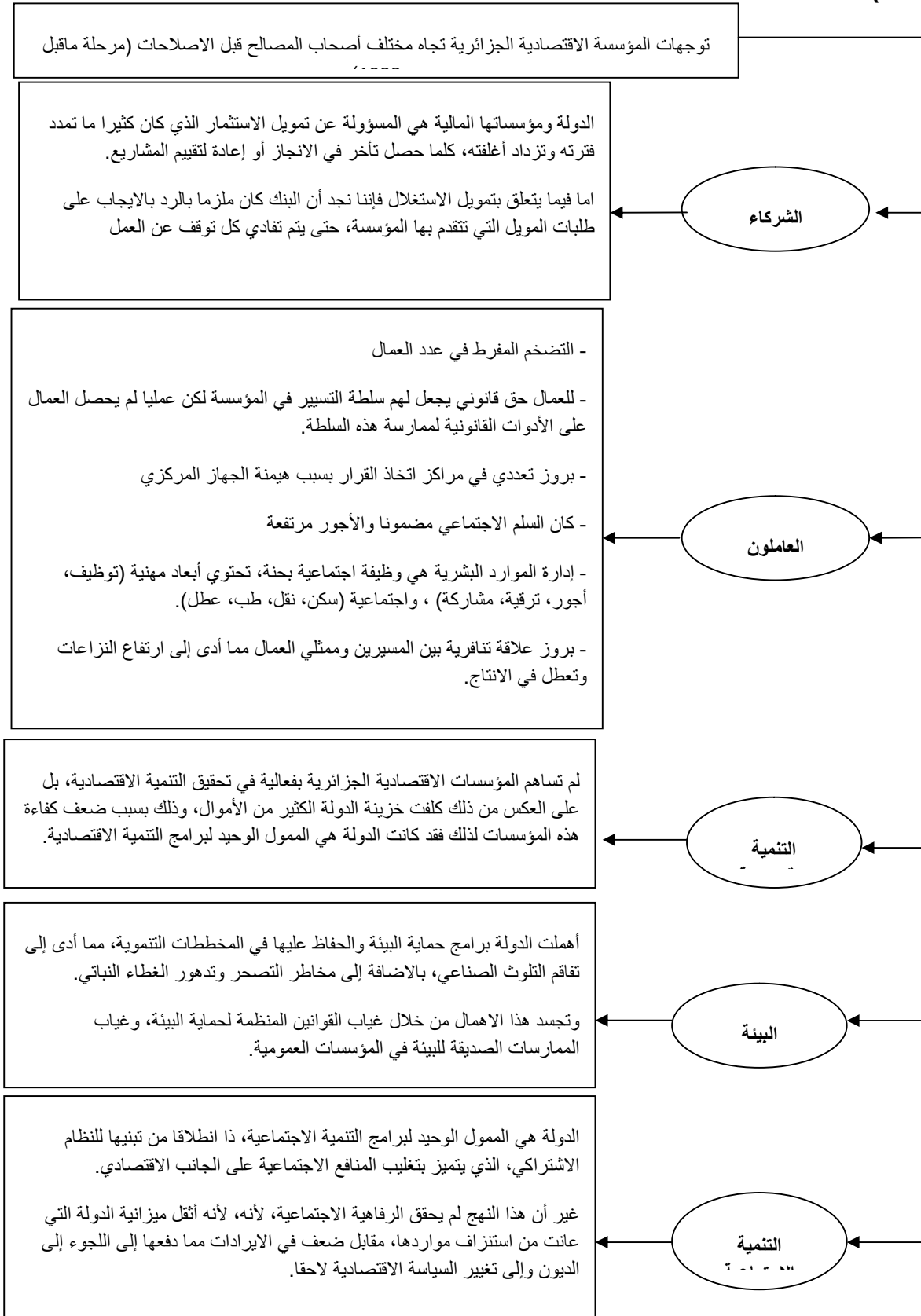
- التكفل بالمشاكل الاجتماعية للعاملين وضمان دفع الأجور حتى ولو كانت المؤسسات التي يعملون فيها مفلسة، حيث تتكفل خزينة الدولة بتأمين ذلك.

¹ ناصر مراد، التنمية المستدامة وتحدياتها في الجزائر ، مجلة بحوث عربية اقتصادية، العدد 46، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، مصر، ربيع 2009، ص 122- 123

² بونوة شعيب وبن يخلف زهرة، التغيير المؤسسي الاستراتيجي لاحتواء المسؤولية الاجتماعية وتكريس التنمية(حالة الجزائر)، بحث علمي مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث: "منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية"، جامعة بشار، الجزائر، 15/14 فيفري 2012، ص 8.

-
- قامت الدولة الجزائرية المستقلة بوضع سياسة اجتماعية وثقافية تتمثل في توفير السكن لجميع فئات المجتمع وتوفير العمل لكل المواطنين القادرين عليه.
 - حسنت الظروف الصحية من خلال مبدأ الطب المجاني سنة 1974.
 - دعمت الدولة المواد الغذائية ذات الاستهلاك الواسع لتحسين المعيشة.
 - في المجال الثقافي أقرت ديمقراطية التعليم أي مجانيته وللجميع من خلال بناء المدارس والاكماليات والثانويات والجامعات والمعاهد ومراكز التكوين وذور الثقافة واهتمت بمحو الأمية وتكوين الاطارات.
 - اهتمت الدولة بالاعتناء باللغة العربية من خلال سياسة تعريب التعليم والادارة والمحيط.

الشكل 2: توجهات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تجاه مختلف أصحاب المصالح قبل الإصلاحات (مرحلة ما قبل 1988)



المصدر: مقدم وهيبة ، مرجع سابق، ص 249

2. المؤسسة الاقتصادية العمومية في الجزائر في ظل اقتصاد السوق و توجهاتها الحالية تجاه المسؤولية الاجتماعية : رؤية للواقع الراهن:

1.2 استقلالية المؤسسات الاقتصادية العمومية:

منذ عام 1988 باشرت الجزائر إصلاحات اقتصادية عرفت باسم استقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية ، و ذلك من أجل النهوض بها و ترقيةها عن طريق تحرير نشاطها من التدخل المباشر لأجهزة الدولة و الرقابة التي كانت مفروضة عليها ، حيث رافقت هذه الإصلاحات صدور مجموعة من القوانين التشريعية لتهيئة الشروط اللازمة لتطبيق استقلالية المؤسسات و دخولها في اقتصاد السوق لتحقيق المردودية و الفعالية.

و في هذا الإطار أصبحت المؤسسة الاقتصادية العمومية تعنى بالوظائف التالية :

- إنتاج الثروة لمصلحة الاقتصاد الوطني.
 - التحسين المستمر لإنتاجية العامل و إنتاجية رأس المال.
 - تعميق الخيار الديمقراطي على مستوى إدارة و تسيير المؤسسة العمومية.
 - التحسين المستمر للمستوى التكنولوجي و العلمي في المؤسسة الاقتصادية العمومية.
- إذا تم وضع منهج لتنظيم الاقتصاد، يعتمد على منح الاستقلالية في التسيير و إدخال نشاط المؤسسات العمومية في إطار التخطيط الوطني، من خلال مخططات قصيرة المدى، كما تم رفع التدخل المباشر للدولة، مع الحرص على تحسين فعالية المؤسسة العمومية.
- كما بدأت الجزائر برامج الدعم و التثبيت مع صندوق النقد الدولي، و أتمت سياسة اقتصاد السوق بخصوصية المؤسسات العمومية.

2.2 الآثار الجماعية التي أعقبت الإصلاحات الاقتصادية:

خلال هذه الفترة كان يصعب على المؤسسات الاقتصادية العمومية التي أصبحت مهتدة بأن تلعب أي دور اقتصادي فضلا عن الدور الاجتماعي، فقد كانت أغلب هذه المؤسسات مهتدة إما بإشهار الإفلاس و الغلق، و إما بعملية الخصخصة و بيع رأس مالها.

و المعروف أن الدور الاجتماعي للمؤسسة يتطلب استقرارا ماليا و توازنا داخليا في المؤسسة على كافة الأصعدة.¹

¹ Youcef debbouh, le nouveau mécanisme économique en Algérie. Office des publication Universitaires, Alger 2000,p:30.

و إلى جانب غياب الدور الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في الجزائر فقد بدأت الدولة أيضا تتنحى عن تدخلها المباشر في المجالات الاقتصادية و الاجتماعية، و هذا ما أدى إلى تفاقم المشكلات الاقتصادية و الاجتماعية و تأزمها بشكل كبير خلال فترة التسعينات.

3.2 تحسن المحيط الاقتصادي و الاجتماعي الخارجي خلال الفترة الراهنة:

شهد المحيط الاقتصادي و الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية تحسنا ملحوظا خصوصا على مستوى أداء الاقتصاد الكلي. انعكس بالإيجاب على الوضعية التنموية الاقتصادية و الاجتماعية في الجزائر . و هو ما يمكن اعتباره بيئة مواتية للمؤسسات الاقتصادية سواء كانت عمومية أو خاصة لان تؤدي دورها الاقتصادي الاجتماعي.

4.2 خصائص البيئة الداخلية للمؤسسات الاقتصادية في الجزائر:

ما تزال المؤسسة الاقتصادية في الجزائر متخلفة عن ركب مثيلاتها في الدول المتقدمة، حيث تفتقر إلى تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة، و يضعف فيها الاهتمام بالموارد البشري، كما تغيب فيها السياسات الإنتاجية ذات المهارة الفنية و التقنية العالية، كما تضعف قدرات هذه المؤسسات على التخطيط المالي لمواردها و استخداماتها، يضاف إلى ذلك عدم القيام بدراسات السوق والمستهلك و معرفة الاحتياجات و الرغبات الحقيقية للمستهلك و قدراتها الشرائية.

إذا فالتشخيص الداخلي للمؤسسة يبين بأن الإصلاحات لم تكن بالمستوى المرجو منها، و السبب هو أن هذه الإصلاحات لم تبني على سياسات اقتصادية و اجتماعية منسجمة، و إنما غلبت على اجراءاتها الصيغة الجزئي، فلم تنطرق إلى الأسباب الحقيقية لضعف هذه المؤسسات، و بالتالي ركزت على جزء من الحلول التقنية و أهملت جوانبا أخرى كانت السبب في تدني مستوى المؤسسات الجزائرية، كما أن تطبيق هذه الإصلاحات لم يكن بالشكل المطلوب فلم يتحقق الهدف المنشود منها.

و قد يستنتى من هذه الوضعية بعض المؤسسات التي تمكنت من تحسين أدائها بشكل ملحوظ، و لعل من أهمها المؤسسات التي عقدت اتفاقات شراكة مع مؤسسات أجنبية، هذه الاتفاقات حسنت من أداء المؤسسات الوطنية و جعلتها أكثر تنافسية.

5.2 واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر:

بالرغم من تقلص حجم القطاع العمومي مع تطبيق قواعد اقتصاد السوق، إلا أن هذا ينفي استمرار بعض المؤسسات الاقتصادية العمومية الهامة، و لاشك أن المرحلة الانتقالية التي ما تزال تعيشها هذه المؤسسات أربكت نظام التسيير فيها، و أثرت على أدائها الاقتصادي و الاجتماعي ، فمع خوصصة المؤسسات الاقتصادية العمومية شهدت هذه الأخيرة تغييرات كبيرة أثرت على علاقاتها مع أصحاب المصلحة، فبعد أن كان الطابع

الاجتماعي هو الهدف من نشاطاتها الاقتصادية في سنوات سابقة، تغير نمط تسييرها ليصبح هدفها ربحي اقتصادي بالدرجة الأولى.

2.5.1 الجانب الاقتصادي في المؤسسة الاقتصادية العمومية:

لم تكن عملية خوصصة المؤسسات العمومية عملية ناجحة في مجملها، حيث لم تؤثر بشكل كبير على الأداء الإنتاجي لهذه المؤسسات، حيث أظهر تقرير صادر عن منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية أن " القطاع الصناعي في الجزائر فقد خلال الأعوام العشرين الأخيرة 85 بالمائة من قدراته، و لم يساهم القطاع العام في الناتج الداخلي العام خلال سنة 2008 إلا بما نسبته 5% ¹

وهذا يعكس بوضوح عدم الجدوى من عمليات الإصلاحات التي تمت، كما يعكس أن ما ورثته المؤسسات الاقتصادية العمومية من سوء التسيير و ضعف في الكفاءة الإنتاجية، أثر عليها لاحقا بشكل كبير، لذلك لم يكن لهذه الأخيرة دور بارز في تحقيق التنمية الاقتصادية، و الفضل الكبير في تحسن مؤشرات الاقتصاد الكلي إنما يعود للجباية البترولية، لتشكل هنا شركة (سوناطراك) الفارق الكبير بينها و باقي المؤسسات الاقتصادية العمومية. في المتوسط منذ 1989 و إلى غاية 2007، إذا بفعل توقف الإنتاج و خوصصة العديد من المؤسسات العمومية، تقلصت طاقات الإنتاج بشكل جوهري في معظم قطاعات النشاط الصناعي كما يوضح الجدول التالي:

الجدول (6): نسب التراجع في القطاع الصناعي من 1989 إلى غاية 2007

القطاع	نسبة التراجع %
الصناعة الكيماوية	20.0
الصناعة النسيجية	18.2
الصناعة الجلدية و صناعة الأحذية	16.1
الصناعات المتنوعة	16.0
صناعة الخشب و الورق	11.5
الصناعات الغذائية	05.9

المصدر: عبد الرحمن تومي، الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر الواقع و الآفاق (2000-2009)، مجلة دراسات اقتصادية الجزائر العدد 12 فيفري 2009، ص: 75.

2.5.2 الجانب الاجتماعي في المؤسسة الاقتصادية العمومية:

¹ الموقع الإلكتروني لمنظمة التعاون و التنمية الاقتصادية، (2011/01/12)، <http://www.oecd.org>

مع نهاية الثمانينات و بدء التسعينات شرعت الجزائر في إصلاحات اقتصادية و مالية كان لها الأثر الكبير على التشغيل، سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص ، فالقطاع العام عرف خلال سنوات التسعينات تسريح عدد كبير من العمال نتيجة برنامج التصحيح الهيكلي المفروض من طرف صندوق النقد الدولي، و الذي أدى إلى خوصصة و حل عدد كبير من المؤسسات العمومية في كل الأنشطة الاقتصادية، و عكس هذا فقد عرف القطاع الخاص ابتداء من 1990 تحسنا ملحوظا و ساهم في خلق عدد معتبر من مناصب العمل.

و يوضح الجدول الموالي تزايد معدلات البطالة ما بين (1967-1998) كنتيجة للإصلاحات الاقتصادية، و خوصصة و حل المؤسسات العمومية.

الجدول (7): تطور معدل البطالة خلال الفترة (1967-1998) بالنسبة المئوية

السنوات	1967	1985	1987	1989	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
معدل البطالة	33	16.5	17	19	21.3	24.4	27	28	28	28.2	33

Source: Nacer-Eddine Sadi,op.cit;p:50

و بالمقابل نجد أن هناك امتصاصا للبطالة في السنوات الأخيرة من قبل القطاع الخاص بشكل متزايد، و هذا ما يوضحه الجدول الموالي.

الجدول (8): نسب التوظيف في القطاع العام و الخاص لسنتي 2008 و 2009

السنوات	2008		2009	
القطاع العام	36.9%	2857000	31.2%	2504000
القطاع الخاص/ المختلط	63.1%	4892000	68.8%	5521000

المصدر: الموقع الالكتروني للديوان الوطني للإحصائيات (تقارير مختلفة عن البطالة و التشغيل).

إذا تقلص دور القطاع العام في امتصاص البطالة بشكل ملفت، ولكن بالرغم من ذلك، فلا يمكن إنكار أن للطبقة العمالية في الجزائر حاليا خصوصا تلك العاملة منها في القطاع العام مكاسب مهمة، لا يمكن الاستهانة بينها، فمثلا من حيث الحد الأدنى للأجور، نجد دولا كثيرة في لا تملك قانونا ينظم الحد الأدنى للأجور، وهو بخلاف ما يوجد في الجزائر، بالإضافة إلى مكاسب مهمة، لا يمكن الاستهانة بينها، فمثلا من حيث الحد الأدنى للأجور، نجد دولا كثيرة فهي لا تملك قانونا ينظم الحد الأدنى للأجور، و هو بخلاف ما يوجد في الجزائر بالإضافة و إل مكاسب أخرى من بينها الحماية ضد الأخطار المهنية و طب العمل، ناهيك عن جانب التفاوض الجماعي، و الحق النقابي و الحق في العطل.

أما بالنسبة لدور المؤسسة الاقتصادية العمومية في المجتمع فقد قلت نسبة مشاركتها في المجال الاجتماعي مقارنة بما كانت عليه في السابق، فقد أصبح هدفها اقتصاديا بحثا بعد أن كانت لها أهداف اجتماعية، و انحصر اهتمامها بالعاملين بشكل رئيسي.

غير أن بعض المؤسسات الاقتصادية العمومية تساهم في رعاية الأطفال و المرضى و بناء المساجد و المراكز الصحية، و تدعم ماليا بعض الجمعيات الخيرية، لكن هذه المبادرات قليلة إذا ما تم مقارنتها بتلك التي تقوم بها الشركات الأجنبية العاملة في الجزائر، و يتفاوت توافر هذه البرامج من مؤسسة لأخرى ذلك لأن الصحة الاقتصادية و المالية للمؤسسات هي التي تقرر إمكانية ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع أو لا نظرا لأنها تحتاج إلى التمويل و توفر السيولة.

2. 5. 3 الجانب البيئي في المؤسسة الاقتصادية العمومية:

بفضل جهود الدولة في سن القوانين التي تحمي البيئة و فرض الرسوم البيئية، كان لزاما على المؤسسات الاقتصادية خصوصا الصناعية المتسببة في التلوث خاصة في إدراج متطلبات حماية البيئة في مشاريعها التوسعية، و خصصوا استثمارات معتبرة من أجل التقليل من حدة التلوث، منها¹ :

* مجمع التحليل الكهربائي للزنك في مدينة الغزوات:تقليل معتبر من انبعاث ثاني أكسيد الكبريت من 15000 إلى 400 جزء في المليون، بلغت تكلفة الاستثمارات 1147 مليون دينار جزائري من الأموال خاصة للمؤسسة.

* مجمع إنتاج الأسمدة في عنابة: تنظيف عنابة الكبرى من التلوث حيث تم خفض 88 من انبعاث ثاني اكسيد الكبريت و 98 من أكسيد الآزوت.

* مركب الصلب (ميتال ستيل اسبات سابقا) في عنابة: اتخذ المركب سلسلة من التدابير، فقام بتركيب نظم لجمع الغبار و محطة المعالجة البيولوجية، و إعادة تأهيل المصفاة الكهربائية، و إنشاء محطات معالجة مياه الصرف.

* مركب المواد الدسمة في مغنية : لم يأل المركب جهدا في مجال مكافحة التلوث و استرجاع و تثمين المواد الثانوية ، وهو يسترجع أكثر من 4.5 طن في اليوم من مادة الجليسيرين و يصدرها للخارج.

* وحدة إنتاج الذرة في مغنية: قامت الوحدة باستخدام أموالها الخاصة بإنشاء محطة معالجة مياه الصرف تتناسب مع طبيعة النفايات الصادرة عن نشاطاتها.

*مصانع الاسمنت في كل من (مفتاح) و (زهانة) و (حامة بوزيان).

¹ الآلية الافريقية للتقييم من قبل النظراء/نقطة الارتكاز الوطنية، تقرير الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية حول حالة تنفيذ برنامج العمل الوطني في مجال الحكامة، الجزائر، نوفمبر، 2008، ص ص: 257-285

2.6 وضعية المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في الجزائر:

تشكل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر أكبر شريحة من القطاع الخاص ، و بدأ عدد هذا النوع من المؤسسات بالتزايد بفضل الدعم و الحوافز المقدمة من طرف الدولة.

2.6.1 تطور القطاع الخاص في الاقتصاد الجزائري:

تدعم الدولة التوجه المباشر نحو ترقية القطاع الخاص و فسخ المجال أمامه للمساهمة في تحقيق التنمية الوطنية المنشودة، بعدما عجز القطاع العمومي عن تحقيقها بمفرده، حيث تم صدور و إقرار جملة من القوانين و التشريعات و الإجراءات التنظيمية التي أعادت الاعتبار للقطاع الخاص خاصة منه الأجنبي و أصبح يعتبر بمثابة أداة ضرورية للتنمية ، مساهم حيوي في توفير رؤوس الأموال و التكنولوجيات و إتاحة فرص التشغيل، و تطوير القطاعات الاقتصادية المختلفة¹.

2.6.2 مكانة المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص الوطني:

أ. البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية:

على مستوى الاقتصاد الكلي ما تزال بيئة الأعمال التي تعمل فيها المؤسسات الخاصة غير مشجعة على المنافسة و تنمية أسواق هذه المؤسسات محليا و دوليا، و ذلك لعدة عراقيل تواجهها مثل صعوبة الحصول على القروض البنكية، غياب الحوافز الضريبية، مشكل العقار الصناعي، التعقيدات البيروقراطية، غياب أنظمة المعلومات اللازمة، المنافسة غير الشريفة من القطاع غير الرسمي. أما على مستوى قطاعات الأعمال نجد ضعفا في أداء المؤسسات الخاصة الوطنية، و غياب الموارد البشرية المؤهلة، و عدم الاهتمام بالممارسات الإدارية الحديثة و قلة تنافسيتها و ذلك بالرغم من اهتمام الدولة بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة من خلال عمليات إعادة التأهيل باعتبارها تمثل الشريحة الكبرى من القطاع الخاص الوطني إلا أن الأداء المحقق لم يكن بالمستوى المطلوب.

و بشكل عام فإن القطاع الخاص الوطني و من خلال المؤسسات الصغيرة و المتوسطة يساهم في الجانب الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية من خلال عاملين هامين هما:

- أولا: المساهمة في امتصاص البطالة، حيث أن قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ما فتئ يوفر كل سنة عددا معتبرا من مناصب الشغل، و بالتالي فهو قادر على امتصاص جزء كبير من اليد العاملة المؤهلة التي فقدت مناصب عملها جراء عمليات خوصصة المؤسسات.

- ثانيا: المساهمة في زيادة الناتج الداخلي الخام، و هذا ما حققه فعليا و بشكل ملحوظ.

أ. 1 مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الخاصة في خلق استراتيجية تنموية

بديلة:

¹ شيببي عبد الرحيم وشكوري محمد، معدل الاستثمار الخاص بالجزائر (دراسة تطبيقية)، ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، (23- 25 مارس 2009)، بيروت، لبنان، 2009، ص:4

لقد بدأ الاهتمام واضحا بقطاع الصناعات الصغيرة و المتوسطة كبديل للنموذج التنموي السابق من خلال القانون التوجيهي رقم (18/01) المؤرخ في 12 ديسمبر 2001 والمتعلق بترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة نظرا لعدة أسباب منها¹:

- التوجه الجديد للنظام الاقتصادي المبني على القطاع الخاص و المنافسة.
- الافلاس الذي لحق بالقطاع العام و الديون التي تراكمت على المؤسسات تجاه البنوك جراء ذلك.
- المؤسسات الصغيرة و المتوسطة هي أكثر المشاريع استيعابا لليد العاملة و أيسرها تسييرا و قدرة على المنافسة و نقل التكنولوجيا و هي الأسلوب المفضل من قبل القطاع الخاص.

أ. 2 مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الخاصة في الناتج الداخلي الخام:

تساهم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للقطاع الخاص بنسب معتبرة في الناتج الداخلي الخام خارج المحروقات، و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (9): مساهمة قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تطور الناتج الداخلي الخام حسب القطاعين العام و الخاص خلال الفترة (2005-2007)-الوحدة: مليون دج.

سنة 2007		سنة 2006		سنة 2005		
القيمة	%	القيمة	%	القيمة	%	
749.86	19.20	704.05	20.44	651.0	21.59	PIB القطاع العام
3153.77	80.80	2740.06	79.56	2364.5	78.41	PIB القطاع الخاص

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء.

يعكس هذا الجدول بوضوح أن القطاع الخاص يساهم بنسبة عالية في الناتج الداخلي الخام مقارنة مع القطاع العام، حيث وصلت نسبة المساهمة لأكثر من 80 بالمائة سنة 2007.

أ. ج. مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الخاصة في استحداث مناصب الشغل:

¹ عبد الرحمن تومي، الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر الواقع والآفاق (2000-2009)، مجلة دراسات اقتصادية، دورية فصلية محكمة تصدر عن مركز البصيرة للبحوث والاستثمارات والخدمات التعليمية، الجزائر، العدد 12 فيفري 2009، ص: 75-76

للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة دور في استحداث مناصب شغل، و تساهم المؤسسات الخاصة منها في هذا الدور بشكل أكبر، و هذا ما يمكن ملاحظته من خلال هذا الجدول:

الجدول (10): حجم العمالة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر حسب المعيار القانوني خلال الفترة (2004-2007)

2007	2006	2005	2004	طبيعة المؤسسة الصغيرة و المتوسطة
1064983	977942	888829	592758	المؤسسات الخاصة (1)
57146	61661	76283	71826	المؤسسات العمومية (2)
233270	213044	192744	173920	نشاطات الصناعة التقليدية (3)
1355399	1252707	1157856	838504	المجموع (4)
78.57%	78.06%	76.76%	70.69%	(1)/(4)
4.21%	4.92%	6.58%	8.56%	(2)/(4)
17.21	17%	16.64%	20.74%	(3)/(4)

المصدر: الموقع الالكتروني وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الصناعة التقليدية.

يوضح الجدول أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الخاصة تستحوذ على حصة الأسد سنة % 78.57 الى سنة 2004 من حجم العمالة، حيث حققت ارتفاعا من 70.69 2007، و في المقابل نسجل تواضع نصيب المؤسسات الصغيرة و المتوسطة العامة، حيث حققت تراجعاً من 8.56 سنة 2004 الى 4.21 سنة 2007 نظراً لانخفاض عددها بسبب الخصخصة، و بذلك فإن دور المؤسسات الاقتصادية الخاصة أصبح حيويًا للاقتصاد المحلي، و تتزايد منافعه الاقتصادية بشكل مستمر سواء فيما يتعلق بالمساهمة في الناتج الداخلي الخام أو القيمة المضافة أو فيما يتعلق بالتوظيف.

ب. البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص:

يتميز البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص الوطني بما يلي:

- تتميز المؤسسات الخاصة و المتوسطة الوطنية باتباع المفهوم الكلاسيكي للمسؤولية الاجتماعية أي نظرية المساهم، و التي تعني اعتبار أن أهم طرف في المؤسسة هو المساهم أو مالك المؤسسة و هو صاحب الحق الأساسي فهدف الربحية يكاد يكون الهدف الرئيسي للمؤسسة.
- يشغل القطاع الخاص في الجزائر ثلثي العاملين و الباقي يعملون في القطاع العام، إلا أن ظروف العامل في القطاع الخاص ليست مواتية كما هو الحال في القطاع العام.

- أغلب العمال في القطاع الخاص لا يحصلون على حقوقهم كاملة بسبب سوء استغلالهم من طرف مدراء المؤسسات و حرمانهم من أبسط حقوقهم، معظم العاملون يتحملون هذا الوضع بسبب الخوف من الطرد و قلة فرص العمل في السوق.
- يعاني غالبية العمال في القطاع الخاص من مشكل التأمين ، حيث أشارت بعض الأرقام الى أن 50 بالمائة من العاملين عند الخواص غير مصرح بهم لدى الضمان الاجتماعي خلال سنة 2009، في حين أشار وزير العمل و الضمان الاجتماعي أن 86.81% من العمال غير مصرح بهم على مستوى 1890 هيئة مستخدمة.
- يعاني العمال من الكثير من المشكلات مثل: تجاوز عدد ساعات العمل الرسمية، الطرد التعسفي، قلة العطل الرسمية و حرمانهم منها أحيانا، قلة مبادرات التكوين و التدريب، غياب التأمين، غياب الأمن في أماكن العمل، و عدم تهيئة الظروف المناسبة للعمل.
- علاقات العمل في المؤسسات الخاصة الجزائرية محدودة جدا و أرباب العمل في القطاع الخاص لهم تفكير معاد للعمل النقابي و لا يرون ضرورة انشاء فروع نقابية داخل مؤسساتهم التي هي مسيرة في غالب الأحيان من قبل الأسرة أي هي امتداد للعائلة، و بالتالي فان المالك (الذي يكون غالبا المدير) لا يستوعب أن تكون هناك نقابة تأتي ضده و لا يتصور نزاعات داخل مؤسسته، و في الحالات التي يتواجد فيها النشاط النقابي فان المؤسسات الخاصة لا تؤمن به، بل تجد كل الطرق و الوسائل لمعاقبة كل من يريد أن ينظم فرعا نقابيا و يمارس حقه النقابي.
- غياب لثقافة الحوار و التفاوض في المؤسسات الخاصة، و غالبا لا يتم اشراك العاملين في اتخاذ القرارات.
- ناذرا ما تهتم المؤسسات الوطنية الخاصة في الجزائر بالتنمية الاجتماعية أو المبادرات الخيرية و التطوعية كما لا يقوم المسيرون فيها على تخصيص سياسة لمثل هذه البرامج، و هذا ما يعكس غياب البرامج المسؤولية الاجتماعية ثقافة و ممارسة في مثل هذه المؤسسات و ان وجدت أحيانا بعض الأعمال الخيرية فهي تكون في حالة وجود الفائض المالي و تعود لقناعات شخصية للمدير (المالك) و تتخذ في شكل قرار اداري مدمج في استراتيجية الشركة
- تكثر في القطاع الخاص حالات التهرب الضريبي و الاحتيال و الغش.

خاتمة الفصل :

و في ختام هذا المبحث نخلص إلى أن إدماج المسؤولية الاجتماعية في خطط و سياسات منظمات الأعمال يتطلب قياسا و تقييمها لها. حيث تتعدد أنظمة قياس الأداء الاجتماعي و تختلف بحسب حجم المنظمة وطبيعة التزامها الاجتماعي و قدراتها المادية و كفاءاتها البشرية وثقافتها التنظيمية. الأنظمة المحاسبية، هذه الأخيرة تكيفت مع مستجدات إدارة الأعمال بحيث أن ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية رافقه ظهور لمعايير وأساليب جديدة للقياس ترتبط بهذا المفهوم من أهمها المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية، وقد عرفنا مما سبق أن المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية أداة مهمة جدا لقياس الأداء الاجتماعي. ولا تكتمل فعاليتها إلا من خلال المراجعة الاجتماعية (التدقيق الاجتماعي) حيث يتم التدقيق في النتائج المحصل عليها والتأكد من صحتها واستيفائها للشروط الصحيحة المتعارف عليها، هذه النتائج تظهر من خلال تقارير المسؤولية الاجتماعية الذي يوفر المعلومة الكافية والدقيقة عن أثر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على كل أصحاب المصلحة ويسهم في تحديد رؤية متجددة للمنظمة الأعمال تجاه نشاطاتها الاجتماعية وقيامها بما يلزم القيام به من تعديل وإعادة نظر و تقويم.

تمهيد:

بعدما تطرقنا للجانب النظري في الفصل الأول الذي أوضحنا فيه الجوانب المختلف للمسؤولية الاجتماعية ، سنحاول الآن أن نسقط ذلك على الدراسة التطبيقية واخترنا لذلك مؤسسة منبع الحليب ومشتقاته بولاية سعيدة، لما تمثله المؤسسة من قطب صناعي هام ولطبيعة عملها فهي مرتبطة بمختلف العناصر التي تطرقنا لها في الجانب النظري.

قسمنا هذا الفصل "دراسة حالة مؤسسة منبع الحليب ومشتقاته- سعيدة" على ثلاثة مباحث، حاولنا فيها قدر المستطاع أن نوفي الدراسة حقها.

فالمبحث الأول كان " عموميات حول مؤسسة منبع الحليب ومشتقاته - سعيدة".

وتطرقنا في المبحث الثاني " منهجية الدراسة الميدانية"

و المبحث الثالث تطرقنا فيه لـ"تحليل نتائج الدراسة"

المبحث الأول : عموميات حول مؤسسة إنتاج الحليب و مشتقاته:

المطلب الأول : التعريف بمؤسسة إنتاج الحليب و مشتقاته :

أنشئت المؤسسة بأمر رقم 63-69 في 20 نوفمبر 1996 و هي في شكل مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية، نلاحظ أن الديوان للحليب تحت سلطة وزارة الفلاحة و قد تم تقسيم هذا الديوان حسب النواحي التالية :

- الناحية الشرقية ORELAIT .
- الناحية الوسطى OROLAC .
- الناحية الغربية OROLAIT .

التعريف ب OROLAIT :

يعتبر الديوان الجهوي الغربي للحليب و مشتقاته مؤسسة عمومية اقتصادية، و هي مختصة في إنتاج الحليب و مشتقاته عن طريق وحداتها المنتشرة عبر الجهة الغربية من الوطن، مقرها الرئيسي في مدينة وهران .

تأسست هذه المؤسسة في سنة 1948 عن طريق مجموعة من منتجي الحليب كان عددهم 150 منتج برأس مال يقدر ب 900000 فرنك فرنسي قديم و بطاقة إنتاجية تقدر ب 420 ألف لتر يوميا ، و هذا تحت اسم مركب حليب وهران (CLO) .

عرفت المؤسسة عدة تغيرات ، حيث سنة 1967 أصبحت تسمى بتعاونية حليب وهران ، و في عام 1970 حل محلها الديوان الوطني للحليب و مشتقاته و الذي هو مؤسسة إنتاجية و تجارية .

أما في 12-12-1981 أنشئ الديوان الغربي للحليب و مشتقاته OROLAIT في إطار إعادة تركيب المؤسسات بمرسوم رقم 81-354، و هذا الديوان كانت له مجموعة من المهام الرئيسية كمعالجة الحليب و مشتقاته.

و بعد الإصلاحات الاقتصادية دخلت المؤسسة الاستقلالية في ماي 1990، و تحررت من ناحية التسيير و التمويل و إقامة المشاريع الاستثمارية و اختيار الموردين و أصبح الديوان مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل

أسهم تنتمي لقطاع التغذية ، و مزودة برأس مال يقدر ب 40 مليون دينار جزائري و يحتوي على الوحدات التالية :

- وحدة الإنتاج بوهران .
- وحدة الإنتاج بسيدي بلعباس .
- وحدة الإنتاج بمستغانم .
- وحدة الإنتاج بسعيدة .

- وحدة الإنتاج بمعسكر .
- وحدة الإنتاج بتيارت .
- وحدة الإنتاج ببشار .
- وحدة الإنتاج بتلمسان .
- الموقع الجغرافي : تقع وحدة سعيدة تقع بالقرب من مدينة سعيدة شمالا بالمنطقة الصناعية رقم 01 رباحية .

المطلب الثاني : خصائص الوحدة :

لقد كانت البداية في بنائها سنة 1984 ودخلت ميدان إنتاج في 13-2-1988 بقدرة إنتاجية تقدر ب 40000 لتر من الحليب و 10000 لتر من اللبن و كانت هذه الوحدة تابعة إلى المؤسسة الأم OROLAIT بوهران إلى غاية 30-12-1997 ، من 1-10-1997 أصبحت هذه الوحدة تسمى بوحدة المنبع للحليب و هي وحدة مستقلة رأس مالها يقدر ب 1000000 دج و بحيث أن عدد العمال الإجمالي هو 172 عاملا موزعين حسب المصالح يسيرها مدير عام ومجلس إدارة يتمثل نشاط الوحدة في إنتاج الحليب على نوعين، الكيس والعلبة، و كذلك بالنسبة للبن كما أنه تم البدء في إنتاج الزبدة (السمن) ومستقبلا تحضر المؤسسة مشروع إنتاج الجبن لكن هذا المشروع تعترضه بعض العراقيل الإدارية رغم وصول التجهيزات الخاصة بالإنتاج و توفر الإمكانيات والأرضية اللازمة لذلك كما تتسع مناطق توزيع إلى كل من وهران ، مشرية ، عين الصفراء، فرندة ، البيض، سيق ، المحمدية.

تتربع وحدة المنبع على مساحة تقدر ب 2,5 هكتار تضم ثلاثة بنايات :

- 1- المخزن الخاص بالمواد الأولية و مواد التغليف.
- 2- الورشة الخاصة بالإنتاج مقسمة إلى خمسة أقسام :
أ - ورشة إعادة التركيب .

ب - ورشة التعقيم أو البسترة .

ت - ورشة التكييف أو التعليب .

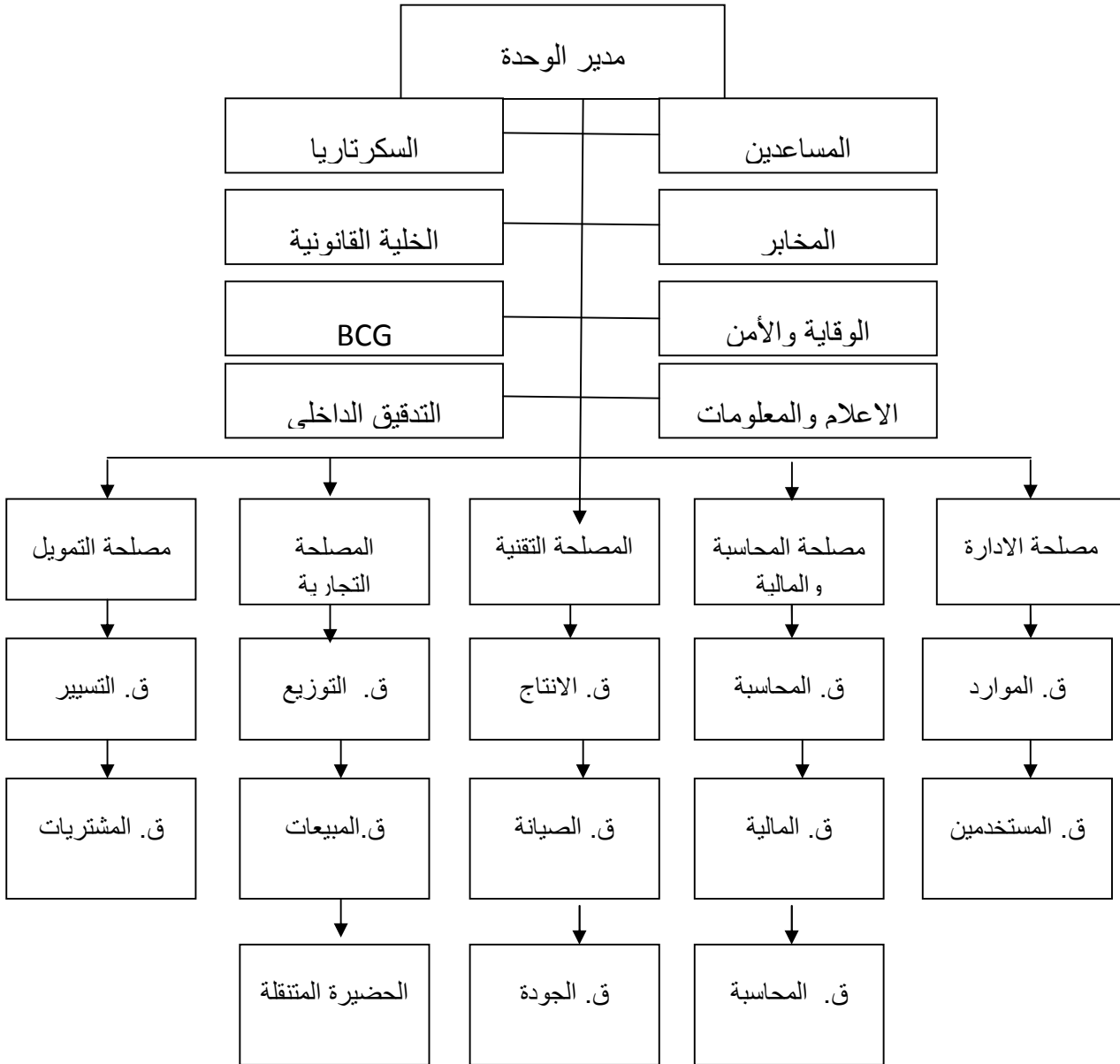
ث - قسم التنظيف .

ج - غرفة التبريد .

3- البناية الإدارية :

العمل في الورشات يتم على شكل نظام أفواج و يوجد فوجين و يكون العمل لمدة 8سا يوميا لكل فوج .

المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي للوحدة.



الشكل 3: الهيكل التنظيمي لمؤسسة المنبع الحليب ومشتقاته

شرح الهيكل التنظيمي:

و يتكون هذا الهيكل من 6 مديريات أو مصالح رئيسية تابعة لها مصالح ثانوية :

1- المديرية التقنية : و تضم هذه 4 مصالح ثانوية :

أ - مصلحة الإنتاج :و هذه المصلحة بدورها تضم ورشتين : ورشة التحضير ، ورشة التعقيم.

* ورشة التحضير :

و يتم في هذه المرحلة تخطيط المادة الأولية * مسحوق الحليب * مع إضافة الماء و بعض المستلزمات الضرورية للحصول على الحليب, هذه المواد التي تستورد غالبا من الدول الاسكندنافية بالتحديد من النرويج .

* ورشة التعقيم :

هذه المرحلة يتم تعقيم الحليب أو ما يعرف بعملية البسترة حتى يكون صالحا للاستهلاك البشري .

إضافة إلى الورشتين السابقتين هناك غرفتين للتبريد تفصلان بينهما ، الغرفة الأولى مخصصة لخرن مشتقات الحليب التي تحتاج إلى برودة شديدة و هي منتجات ذات مدة صلاحية طويلة ، أما الغرفة الثانية فدرجة البرودة فيها متوسطة و يتم فيها تخزين المنتجات التي تكون مدة فسادها سريعة جدا كالجبن مثلا ، و تفكر المؤسسة في زيادة إنتاج بإضافة فرقة ثالثة من العمل لضمان الإنتاج على مدار الساعة.

ب - مصلحة الصيانة :

تقوم هذه المصلحة بصيانة و إصلاح آلات و تجهيزات مستعملة في الإنتاج ، ولها علاقة أيضا مع مصلحة التموين و التوزيع عن طريق إصلاح وسائل النقل حيث تسهر هذه المصلحة على :

-
- ضمان المحافظة على وسائل الإنتاج .
 - ضمان الصيانة والتشغيل المتواصل لكل التجهيزات المرتبطة و المشاركة في الإنتاج .
 - تحقيق الأهداف المسطرة ضمن برنامج الصيانة المعدة سابقا .
 - إعداد وتنسيق و مراقبة الصيانة السنوية للوحدة .
 - و نظم مكتبا للدراسات وورشة لعملية الصيانة المجهزة بالوسائل اللازمة لذلك .

ج - المخبر :

يقوم باستقبال حليب المربين و إجراء تحليلات للتأكد من مدى مطابقتها للمعايير المطلوبة سواء تعلق الأمر بنسبة الماء أو درجة الحموضة و هذا عن طريق تحاليل فيزيوكيميائية ثم تحاليل بكتريولوجية للتأكد من خلوه من أي أمراض و يقوم بتحليل المواد المستوردة من الوحدات الأخرى .

د - مصلحة تجميع و استقبال الحليب :

دورها استقبال حليب المربين و تسييرهم إداريا حيث تعادل مساهمة المربين بالحليب الطبيعي 1 من الإنتاج الكلي و يتم تسييرهم و تنظيمهم بالتعاون مع المخبر .

2 - مديرية المحاسبة و المالية : تحتوي هذه الوظيفة على المصالح التالية :

أ - مصلحة المحاسبة العامة :

والتي تعني بضبط العمليات و الحسابات المالية التجارية وفقا لأصول المحاسبة المتعارف عليها ، و بناءا على الوثائق التي يحتفظ بها لغرض الإثبات و التطهير و من أهم مهامها :

- مراقبة و متابعة الصندوق و توجيه المداخل إلى البنك .
- مراقبة خزينة المؤسسة .

- تبرير نفقات و مداخل المؤسسة .
 - إعداد قوائم الحسابات الختامية كالميزانية ، جدول حسابات النتائج والتي تمكن من تحليل وضعية التسيير داخل المؤسسة .
 - القيام بعملية الجرد ، الترحيل إلى دفتر الأستاذ و تسجيل العمليات يوميا .
- ب - المحاسبة التحليلية :

و التي تم الشروع في تطبيقها نظرا للنقائص الناتجة عن المحاسبة العامة ، فبواسطة المحاسبة التحليلية يتم تصنيف التكاليف و تحليلها ، و حساب التكلفة النهائية بدقة.

3 - الإدارة العامة :وظيفتها الرئيسية هي تسيير المستخدمين و تنقسم إلى المصالح الآتية :

أ - تسيير المستخدمين :

تهتم هذه المصلحة بشؤون المستخدمين و التأكد من صلاحية العاملين و تأهيلهم من كونهم في الأماكن المناسبة و من كون شروط عملهم الحسنة و مشجعة على بذل الجهد و تكريس الطاقات من أجل العمل كما أنها تسهر على ضمان حقوق و واجبات العامل في إطار ما يعرف بعلاقات العمل .

ب - مصلحة التكوين :دورها يتمثل في إطارات المؤسسة أو إطارات أخرى غير تابعة للمؤسسة * التكوين المهني ، المتربصين ... الخ .

ج - المصلحة الاجتماعية : تسهر هذه الأخيرة على حل كل مشاكل العمال الاجتماعية و المهنية، و تشرف على تلبية متطلبات العمل في ظروف أفضل ، كما تقوم بالتأمين على كافة العمال داخل الوحدة .

4 - مديرية البيع : تنقسم هذه المديرية إلى المصالح الآتية :

أ - مصلحة تسيير المبيعات :و يتلخص دورها في الاستقبال و البيع و تسيير هذه العمليات إداريا.

ب - مصلحة البيع : تهتم ببيع منتج الحليب و مشتقاته و تسير موزعي الحليب سواء داخل الولاية أو خارجها.

ت - مصلحة الفوترة : يتلخص دورها في إعداد الفواتير لكل المبيعات سواء تعلق الأمر بالحليب أو مشتقاته.

د - مصلحة النزاعات القضائية : تهتم نكل النزاعات القضائية التي تخص الوحدة سواء تعلق الأمر بالموزعين أو العمال ، فأحيانا يخل أحد الموزعين بالعقد الذي يربطه بالوحدة فهنا يأتي دور هذه المصلحة في متابعته قضائيا.

و - مصلحة النقل : المهمة الأساسية لهذه المصلحة تتمثل في توفير وسائل النقل سواء نقل المواد الأولية أو المنتجات أو قطع الغيار.

5 - مديرية التموين : تقوم بتموين الوحدة بكل مستلزمات الإنتاج من غبرة ، الحليب ، مادة دسمة ، مواد التغليف...الخ.

إذ تحصل على المادة الأولية الغبرة عن طريق المؤسسة الأم و هذا عبر مؤسسة أنشئت لغرض تموين الوحدات بالمواد الأولية ، حيث ترسل الوحدة الكمية المطلوبة و تقوم تلك المؤسسة بشرائها و التفاوض مع الشركات الأجنبية مباشرة ، أما فيما يخص مواد التغليف من نوع الكيس فإنها كانت تجلب من إسبانيا ثم انطلق إنتاجها محليا بمركب المدينة و هي ذات جودة متوسطة و لكنها تتحسن مع مرور الوقت ، كما أنها تحصل على مادة التغليف من نوع علب ألمانيا .

كان قرار بدء إنتاج العلب قد تم على مستوى المديرية الجهوية بوهرا و هذا ضمن خطة وطنية تهدف إلى التخلص من الكيس التقليدي لكن هذا المشروع لم يكتمل و لقد عادت المؤسسة بعد مدة إلى الطريقة الأولى نظرا لعدم رواج هذه الفكرة، و اتجهت بهذا النوع من التغليف إلى ولايات أخرى و بالأخص وهران ، و تنقسم هذه المديرية إلى مصلحتين :

- أ. مصلحة تسيير المخزون : تهتم بتسيير و إدارة المدخلات و المخرجات للمواد الأولية المختلفة مواد التغليف ، مواد التنظيف ، قطع الغيار ، و بالتالي فهذه المصلحة تتعامل مع كل أقسام الوحدة .
- ب. مصلحة الشراء : تهتم بكل ما يتعلق بشراء المواد الأولية و كل مستلزمات الإنتاج .

6 - مصلحة الأمن و النظافة :

(تضم مصلحة الوسائل العامة) تقوم بمراقبة المعدات و أمن العمال كما أنها مسؤولة عن مراقبة دخول و خروج العمال و الشاحنات و تقوم بحفظ الوحدة وتسهر على توفير كل مستخدمات المكتب و مستلزمات التنظيف.

المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث وصفا لتصميم الدراسة الميدانية، طرق جمع البيانات ، تحديد مجتمع وعينة الدراسة، أداة قياس الدراسة.

المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث من مجموعة من الاطارات والعاملين بمؤسسة منبع الحليب ومشتقاته ، فبعد التأكد من صدق وثبات أداة القياس (الاستبيان) تم توزيعها على عينة الدراسة حيث تم توزيع 90 استبيان بشكل عشوائي على مختلف العاملين بالمؤسسة المختارة وقد تمت عملية التوزيع بشكل مباشر لضمان تعبئة الاستبيان بشكل صحيح ،بعد القيام بجمع الاستبيانات الموزعة تمكنا من استيراد 73 من أصل 90 وبعد التدقيق والمراجعة لأغراض التحليل تم استبعاد 18 لعدم صلاحيتها للتحليل وعليه فقد كان عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل هو 55 استبانة وبالتالي سنعتمد على 55 استمارة كنموذج للدراسة.

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

بناءا على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في البحث والوقت المسموح به وعلى ضوء مراجعة أدبيات البحث المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وجدنا أن

الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف البحث هي الاستبانة وتتكون استمارة الاستبيان من ثلاثة أجزاء كالتالي:

الجزء الأول : يتضمن معلومات حول واقع المسؤولية الاجتماعية مقسمة إلى 06 محاور تمثلت في " أسس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن/ المستهلكين، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة، المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسون.

الجزء الثاني: يتضمن معوقات تطبيق برامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية والذي احتوى على سؤال مفتوح.

الجزء الثالث: يتضمن البيانات الشخصية والتمثلة في " الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة".

وستكون الاستمارة كاملة في الملاحق.

المطلب الثالث :أسلوب تحليل البيانات:

لقد تمت الاستفادة من الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية الـ"spss" في تحليل البيانات التي جمعت وذلك بعد:

أ- تحويل العبارات إلى صيغ رقمية: مثلاً
1 — غير موافق بشدة.

2 — غير موافق.

3 — محايد.

4 — موافق.

5 — موافق بشدة.

ب- إنشاء متغيرات البحث والعبارات المقابلة لها.

متغيرات الدراسة :

بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية (الجنس والعمر والمستوى التعليمي) لدينا متغيرات أخرى.

1. : أسس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

2. المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

3. المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن/ المستهلكين

-
4. المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع
 5. المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة
 6. المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسون

المبحث الثالث : تحليل نتائج الدراسة

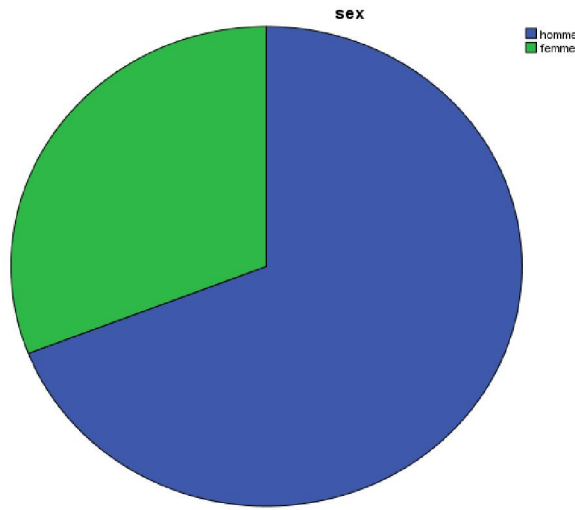
المطلب الأول : تفرغ وتحليل البيانات الخاصة وفق المتغيرات الشخصية.

1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس : تم توزيع أفراد العينة حسب الجنس كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (11) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات (n)	النسبة المئوية (%)
الذكور	38	% 69.1
الإناث	17	%30.9
المجموع	55	% 100

المصدر: مخرجات الـ SPSS



الشكل 4 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس
المصدر: مخرجات الـ SPSS

التعليق:

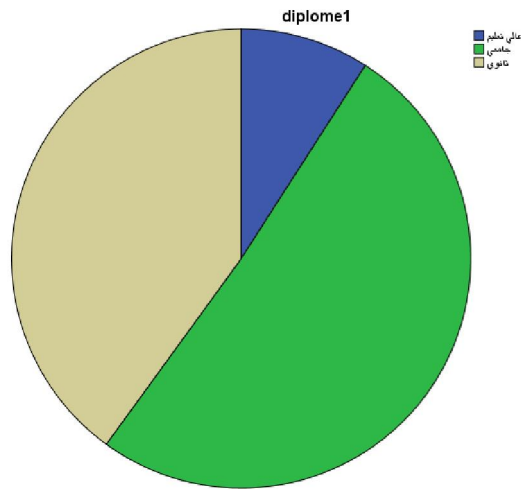
ما نلاحظ في الجدول هو أن نسبة الذكور 38 % أكبر من نسبة الإناث والمقدرة بـ 17 % و هذا يعني أن العنصر السائد في المؤسسة ملبنة المنبع هو عنصر الإناث مقارنة بالذكور.

2. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي : تم توزيع أفراد العينة حسب درجة التأهيل العلمي كما يلي:

الجدول (12) : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المؤهل العلمي
40%	22	ثانوي
50.9%	28	جامعي
9.1%	5	تعليم عالي
100%	55	المجموع

المصدر: مخرجات الـ SPSS



الشكل 5 : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
المصدر: مخرجات الـ SPSS

التعليق:

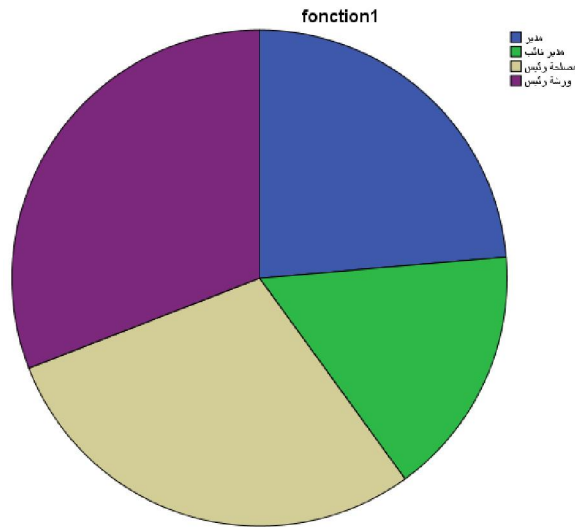
نلاحظ مما سبق أن مستوى التأهيل الجامعي لأفراد العينة يمثل نسبة تقدر بـ 28 % ، ثم أفراد العينة ذات مستوى الثانوي بنسبة 22 % ، ثم تليها نسبة 5% من الافراد ذوي الدراسات العليا، مما يدل على ان المؤسسة تتوفر على عمال و إطارات ذوي كفاءة و مؤهل علمي جيد.

3. توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة : تم توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية كما يلي:

الجدول (13) : توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية %
مدير	13	23.5%
نائب مدير	9	16.4%
رئيس مصلحة	16	29.1%
رئيس ورشة	17	30.9%
المجموع	55	100

المصدر: مخرجات الـ SPSS



الشكل 6 : توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

المصدر: مخرجات الـ SPSS

التعليق:

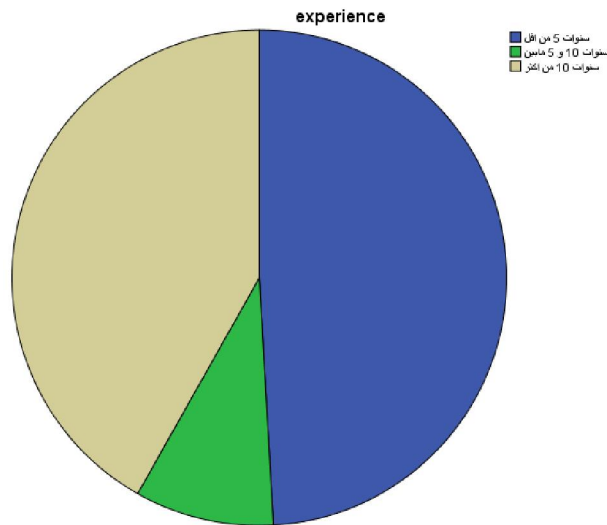
بالنسبة للوظيفة فقد توزعت ما بين مدير بنسبة 23.5 % و نائب المدير بنسبة 16.4 % و رئيس المصلحة بنسبة 29.1 % و رئيس ورشة 30.9 % هذا يدل على أن المؤسسة يشتمل على موارد بشرية ذات كفاءة عالية تتيح لها فرصة شغل مناصب فعالة في المؤسسة.

4. توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية : تم توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية كما يلي:

الجدول (14): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية %	التكرارات	الخبرة المهنية
49 %	27	أقل من 5 سنوات
9.1 %	5	من 6 إلى أقل من 10 سنوات
41.8 %	23	10 سنوات فأكثر
100 %	55	المجموع

المصدر: مخرجات الـ SPSS



الشكل 7 : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة
المصدر: مخرجات الـ SPSS (الملحق رقم 02)

التعليق:

نلاحظ من خلال ما سبق أن أغلب افراد العينة و التي تقدر نسبتهم بـ 49 % من أفراد العينة مدة خدمتهم أقل من 05 سنوات ثم تليها نسبة 41.8 % و التي تمثل الفئة التي مدة خدمتهم 10 سنوات فأكثر، ثم تليها نسبة ، 9.1 % مدة خدمتهم تتراوح ما بين 6 الى 10 سنوات. مما يدل على قلة خبرتهم المهنية نوعا ما و هذا راجع الى ان اغلبية العمال من فئة الشباب.

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لنتائج أسئلة الدراسة (توجهات أفراد العينة نحو المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة .

1- دراسة الصدق و الثبات:

يتم قياس ترابط اسئلة الدراسة فيما بينها ، و مدى صدق الاجابات المحصل عليها من قبل عمال و موظفي مؤسسة ملبنة المنبع من خلال تحديد معامل ألفا كرونباخ الذي يقيس مدى صدق و ثبات الاجابات المحصل عليه ، إن معيار الصدق و الثبات بالنسبة لأسئلة الاستبيان المقدم للعمال ملخص حسب المحاور الاربعة للاستبيان في الجدول التالي :

الجدول (15) : قياس صدق وثبات الدراسة

المحاور	المعيار	الثبات
الجزء الاول		
المجال الاول		0.917
المجال الثاني		0.662
المجال الثالث		0.699
المجال الرابع		0.747
المجال الخامس		0.715
المجال السادس		0.777
الجزء الثاني		0.826
مجموع المحاور		0.828

المصدر: مخرجات الـ SPSS

التحليل :

نلاحظ من الجدول السابق أنه هناك ترابط قوي بين أسئلة المحور الاول حيث أن $\alpha = 0.917$ و هو قريب من الواحد و هو معدل جيد بالنسبة للأسئلة و بالتالي فهي ذات درجة عالية من الصدق و الثبات ، أما بالنسبة للمحاور الثاني و الثالث فنلاحظ أن الترابط بين أسئلتها ترابط مقبول نوعا ما بحيث بلغ معدل الصدق و الثبات (α) بها 0.662 ، 0.699 ، على التوالي و عليه فان اسئلة هذين المحورين مقبول نوعا ما، أما بالنسبة للمحاور الرابع و الخامس و السادس و واسئلة الجزء الثاني هي قيم قريبة من الـ 1 و عليه فإن الاجابات على أسئلة هذه المحاور ذات درجة عالية من الصدق و الثبات بحيث تسمح بدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة بصفة شاملة ، ، كما بلغ الترابط بين مجموع المحاور 0.828 و هو ترابط قوي، يدل على أنه يمكن تطبيق نفس أسئلة الاستبيان على مجتمع إحصائي آخر.

2/- مقياس ليكارت الخماسي:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ليكارت الخماسي و الذي شمل الاختيارات التالية :

غير موافق بشدة غير موافق محايد موافق موافق بشدة

يحدد المتوسط المرجح و الذي طول الفئة كما يلي :

عدد المسافات

$$\frac{\text{المتوسط المرجح}}{\text{عدد الخيارات}} =$$

$$\frac{5}{4} = \text{المتوسط المرجح}$$

$$0.8 = \text{المتوسط المرجح}$$

و يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:
الجدول (16): مقياس ليكارت الخماسي

الخيارات	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 الى 1.79
غير موافق	من 1.8 الى 2.59
محايد	من 2.60 الى 3.39
موافق	من 3.40 الى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 الى 5

المطلب الثالث: تحليل نتائج اجابات أفراد العينة :

1. تحليل نتائج أسئلة المجال الاول: أسس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة
للتعرف على أهم اسس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة تم تحديد المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول و جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى موافقة أفراد العينة على أسس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
01	المسؤوليات والصلاحيات في المؤسسة موزعة وفقا للتشريع الوطني	3,3818	1,09698	محايد
02	المؤسسة تلتزم بجميع العقود المبرمة مع جميع الأطراف	3,6182	1,04511	موافق
03	المؤسسة لديها دليل لأخلاقيات العمل	3,1455	1,09575	محايد
04	تشمل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة دورها اتجاه أصحاب المصلحة الداخليين (العاملون، المساهمون .../الملاك)	3,4364	1,15090	موافق
05	تشمل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة دورها اتجاه أصحاب المصلحة الخارجيين (المستهلكون، الموردون ، المجتمع ، البيئة، الحكومة ...	3,4727	,92004	موافق
06	تعتبر المؤسسة أن القيام ببرامج المسؤولية الاجتماعية بمثابة عبء وتكلفة إضافية بالنسبة لها	2,8364	1,27314	محايد
07	تشارك مؤسستنا في الملتقيات ومختلف الفعاليات التي تهتم وتتناول قضايا المسؤولية الاجتماعية	2,4909	1,51380	غير موافق
08	تتابع مؤسستنا وتهتم بالتجارب الدولية للمؤسسات الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للاستفادة والاقتداء	2,2909	1,31477	غير موافق
	نتيجة المجال الاول	3,0841	,64821	محايد

المصدر: مخرجات الـ SPSS

تحليل النتائج :

من الجدول أعلاه نلاحظ تباين في إجابات أفراد العينة وقد مالت إجابات المحور الأول إلى خانة "تحييد" بمتوسط حسابي قدره: 3,0841 وانحراف معيار 0,64821 وهذا يوضح عدم ادراك العمال الكامل لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وأسسها وهذا نظرا لتباين مستوى التعليمي لأفراد العينة وقد حازت بعض الاجابات على الموافقة كسؤال 2،4 ، 5 وهذا يدل على وجود أسس المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة محل الدراسة.

2. تحليل نتائج أسئلة المجال الثاني : المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
01	تقدم المؤسسة الرواتب العادلة للعاملين فيها	2,8545	1,23855	محايد
02	تقدم المؤسسة فرص التدريب لجميع عاملها بغض النظر عن مستوياتهم الادارية	2,8909	1,19680	محايد
03	تقدم مؤسستنا خدمات الضمان الاجتماعي لجميع عاملها	3,9455	1,06141	موافق
04	تسمح المؤسسة بوجود النقابات العمالية	3,8909	1,16544	موافق
05	تتيح المؤسسة لكافة عاملها فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الهامة	2,5455	1,31682	غ موافق
06	تؤكد مؤسستنا على التزام العاملين بتعليمات وإجراءات الصحة والسلامة والبيئة الآمنة	3,5273	1,05153	موافق
07	توفر المؤسسة خدمات النقل وتساعد في الحصول على مسكن	2,8000	1,32497	محايد
08	يتواجد بالمؤسسة أماكن مخصصة للصلاة في مواعيدها	3,7455	1,27973	موافق
	نتيجة المجال الثاني	3,2750	,68524	محايد

المصدر: مخرجات الـ SPSS

تحليل النتائج:

مالت إجابات المحور الثاني المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين إلى خانة "تحييد" بمتوسط حسابي 3,2720 وانحراف معياري 0,68524 وهذا يوضح تردد العمال اتجاه سياسة المؤسسة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية فيما يتعلق بهم كمستخدمين ما عدا في سؤال خاص بخدمات الضمان الاجتماعي النقابات واجراءات الصحة والسلامة والتي كانت اجاباتها تميل إلى الموافقة وهذا راجع لسياسة الدولة الصارمة في هذه الجوانب والتي تفرضها على المؤسسات.

3. تحليل نتائج أسئلة المجال الثالث : المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن/ العملاء

**جدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية
تجاه الزبائن/العملاء**

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
01	تراعي المؤسسة عند تسعير منتجاتها مختلف الشرائح والطبقات خصوصا الطبقات ذات الدخل المحدود	3,2545	1,25045	محايد
02	تقوم المؤسسة بالتغطية الكاملة لمختلف قطاعات أو أجزاء السوق	3,2364	1,17005	محايد
03	نقوم ببيع منتجات ذات جودة وغير مزيفة أو مغشوشة	3,7818	1,18151	موافق
04	تقدم المؤسسة هامش ربح للوسطاء والموزعين	3,6909	1,13648	موافق
05	تستمع المؤسسة للشكاوى والاقتراحات وتستجيب لها في الوقت المناسب	3,0364	1,46520	محايد
06	تتحمل مؤسسة الأضرار التي قد يتعرض لها الزبائن أثناء تواجدهم بها	2,7636	1,53916	محايد
07	تقوم المؤسسة بدفع التعويضات عن أي عيب في المنتج أو عن أي ضرر	2,8000	1,54440	محايد
08	منتجات المؤسسة مكتوب عليها كل المعلومات كالتاريخ والمكونات... الخ	4,0182	1,26916	موافق
نتيجة المجال الثالث		3,3227	0,79847	محايد

المصدر : مخرجات الـ SPSS

تحليل النتائج:

لم تختلف اجابات هذا المجال عن المجالين السابقين حيث مال إلى خانة "محايد" بمتوسط حسابي 3,3227 وانحراف معياري 0,79847 وهذا يوضح غموض لدى العمال حول سياسة مؤسستهم نحو زبائنهم وهذا راجع إلى كون عدم وجود احتكاك مباشر بين هؤلاء العمال والزبائن بالإضافة إلى السياسة العامة للدولة ومن ورائها المؤسسة والتي لم تصل إلى تحديد إطار عام يضبط تعامل مؤسسات مع زبائنهم.

4. نتائج أسئلة المجال الرابع : المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

**جدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية
تجاه المجتمع.**

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
01	تتوافق رسالة الشركة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع.	3,5455	1,08556	موافق
02	تعطي المؤسسة فرص العمل لذوي الاحتياجات الخاصة	3,2182	1,16573	محايد
03	عملية الترويج تتم بأسلوب أخلاقي	3,4182	1,14973	موافق

04	تحتترم المؤسسة عادات وتقاليد المجتمع الذي تعمل فيه	3,8364	93815,	موافق
05	توفر المؤسسة فرص وظيفية متكافئة وعادلة للمجتمع	3,1091	1,27181	محايد
06	تلتزم المؤسسة ببذل كافة الجهود في القضاء على بعض الآفات كتعاطي المخدرات	2,7273	1,22406	محايد
07	تقوم المؤسسة بتخصيص جزء من ميزانيتها في دعم بعض الجمعيات المدنية (البيئية، الاجتماعية، ... الخ)	2,6000	1,31375	محايد
	نتيجة المجال الرابع	3,2078	71101,	محايد

المصدر: مخرجات الـ SPSS

تحليل النتائج:

تراوحت إجابات هذا المجال ما بين "الموافقة" و "الحيد" حول سياسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة مرتفعة + نحو المجتمع فنجد أن المؤسسة تراعي بعض الأطر الاجتماعية وهذا ما وضحته إجابات السؤال الأول (تتوافق رسالة الشركة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع) والسؤال الثالث (عملية الترويج تتم بأسلوب أخلاقي) والسؤال الرابع (تحتترم المؤسسة عادات وتقاليد المجتمع الذي تعمل فيه) وبمتوسطات حسابية على التوالي (3,5455، 3,4182، 3,8364) والتي عبرت عن الموافقة وإن كان المحور ككل يميل إلى الحيد بمتوسط: 3,2078، وانحراف 0,71101.

5. نتائج أسئلة المجال الخامس : المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

جدول (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة.

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
01	لا تؤدي منتجات المؤسسة الى تلوث الماء او الهواء او التربة	3,2364	1,20129	محايد
02	تقوم المؤسسة بالاستخدام الأمثل للموارد التي تستخدمها في العملية الانتاجية	3,3273	1,24803	محايد
03	تحصلت المؤسسة من قبل على أحد الشهادات للمواصفات والمعايير البيئية	2,9818	1,28367	محايد
04	تساهم مؤسستنا في إنجاز وتوسيع المساحات الخضراء وحملات التشجير والتوعية على ذلك	2,7091	1,18122	محايد
05	ترمى النفايات ومخلفات الإنتاج في الأماكن المخصصة لها	3,2727	1,40705	محايد
06	تقوم المؤسسة باستخدام الطاقة النظيفة والتكنولوجيا الصديقة للبيئة	3,1455	1,36651	محايد
	نتيجة المجال الخامس	3,1121	88253,	محايد

المصدر: مخرجات الـ SPSS

تحليل النتائج:

كل إجابات المجال (المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة) كانت في خانة الحياد بمتوسط حسابي : 3,1121 وانحراف 0,88253 وهذا راجع لعدم قدرة العمال على الإفصاح في هذا الجانب نظراً لحساسيته وتحفظ المؤسسة في تقديم المعلومات فيما يتعلق بهذا الجانب شأنها شأن باقي المؤسسات الوطنية.

6. نتائج أسئلة المجال السادس : المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسون

جدول (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسون.

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
01	تأخذ المؤسسة مبادئ المنافسة الشريفة بعين الاعتبار	3,6364	1,25261	محايد
02	لا تقوم المؤسسة بسحب العاملين من الشركات المنافسة بطريقة غير نزيهة	3,5273	1,33131	محايد
03	تقوم المؤسسة بعرض معلوماتها للآخرين بطريقة صادقة وأمانة	3,7818	1,10035	موافق
04	تهتم مؤسستنا بالمنافسة على تحسين خدماتها مع مختلف عملائها	3,8364	1,11826	موافق
05	تلتزم المؤسسة بعدم التورط في صفقات وعقود غير قانونية ومشبوهة	4,0182	1,04511	موافق
06	لا تقوم المؤسسة بالتقليد والتزييف لعلامات الآخرين	3,9091	1,15907	موافق
	نتيجة المجال السادس	3,7848	,85687	موافق

المصدر: مخرجات الـ SPSS

تحليل النتائج:

كانت إجابات هذا المحور تميل إلى الموافقة وذلك بمتوسط حسابي : 3,7848 وانحراف معياري 0,85687 وهذا راجع لكون سياسة المؤسسات تراعي أخلاقيات التنافس النزيه ولعل السبب الرئيسي لذلك هو قلة المنافسين للمؤسسات في مجال نشاطها.

7. نتائج أسئلة الجزء الثاني: معوقات تطبيق برامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية

جدول (23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعوقات تطبيق برامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
01	نقص الوعي وثقافة المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة	3,0000	1,17063	محايد
02	عدم وجود قوانين ملزمة	2,8545	1,20828	محايد
03	محدودية الموارد المالية	2,6000	1,25610	محايد
04	غياب أو نقص العمل التنسيقي بين مختلف المؤسسات (الجمعيات، الجامعات، النقابات، ... الخ)	2,7091	1,22735	محايد
	نتيجة الجزء الثاني	2,7909	,94129	محايد

المصدر: مخرجات الـ SPSS

تحليل النتائج:

كانت إجابات المحور الثاني كلها تصب في خانة "محايد" بمتوسط حسابي 2,7909 وانحراف معياري 0,94129 وهذا بسبب عدم ادراك العمال لطبيعة معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل مؤسستهم لعدم الاطلاع على كافة العناصر المكونة للموضوع.

لقد تضمن هذا الجزء سؤال مفتوح (إذا كانت هناك معوقات أخرى فما هي حسب رأيك) إلا أنه لم يتم الإجابة على هذا السؤال.

المطلب الثالث: الارتباط بين مجالات الدراسة

جدول (24) : معامل الارتباط بيرسون لمجالات الدراسة

المعوقات	المسؤولية تجاه المنافسون	المسؤولية تجاه البيئة	المسؤولية تجاه المجتمع	المسؤولية تجاه الزبائن	المسؤولية تجاه العاملين	أسس	
137	301*	480**	652**	547**	619**	1	معامل بيرسون
317	026	000	000	000	000		الدلالة المعنوية
168	321*	576**	758**	756**	1	619**	معامل بيرسون
220	017	000	000	000	000		الدلالة المعنوية
-011	336*	650**	761**	1	756**	547**	معامل بيرسون
937	012	000	000	000	000		الدلالة المعنوية
006	431**	602**	1	761**	758**	652**	معامل بيرسون
966	001	000	000	000	000		الدلالة المعنوية
-111	263	1	602**	650**	576**	480**	معامل بيرسون
422	052	000	000	000	000		الدلالة المعنوية
366**	1	263	431**	336*	321*	301*	معامل بيرسون
006	052	001	001	012	017	026	الدلالة المعنوية
1	366**	-111	006	-011	168	137	معامل بيرسون
	006	422	966	937	220	317	الدلالة المعنوية

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

تحليل النتائج:

من جدول تحليل الارتباط بين عناصر الدراسة نلاحظ وجود ارتباط قوي بين كل من أسس المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية اتجاه العاملين واتجاه الزبائن واتجاه المجتمع حيث قدرت معاملات الارتباط على التوالي بـ 0,619 و 0,547 و 0,652 ، بينما نجد أن هناك ارتباط متوسط ما بين أسس المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة حيث قدر معامل الارتباط بـ 0,480 ويميل الارتباط إلى الضعف بين أسس المسؤولية الاجتماعية وباقي العناصر مع معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية حيث بلغت في الأغلب قيما أقل من 0,220 .

خاتمة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم عرض النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الميدانية والتي تهدف إلى معرفة موقف المؤسسة من المسؤولية الاجتماعية والمعوقات التي تواجه تبنيها من طرف المؤسسة وذلك كون موضوع المسؤولية الاجتماعية موضوعا شائكا نظرا لأنها ثقافة جديدة دخلت على مجتمعنا وبالضبط على مؤسساته وهذا ما أوضحت الدراسة الميدانية ، فلقد عرفنا من خلالها أن أهمية المسؤولية الاجتماعية لم يتم الاقرار بها لأنها بين التأييد والمعارضة وعرفنا أن هناك ادراك وأهمية تختلف من مجال إلى آخر لكن تطبيقها ميدانيا لا يزال في بدايته نظرا لصعوبات معينة ونظرا لاعتقاد المؤسسة أنها مبادرات طوعية أكثر منها التزام ونظرا لبقاء فكرة تحقيق الربح الاقتصادي مسيطرة إلى حد ما على أعمال

المؤسسات فالمؤسسة تتعامل مع العديد من الأطراف وهي ملزمة بتحمل مسؤوليتها كاملة تجاه حقوق كل الأطراف.

خاتمة عامة

بعد الانتهاء من الدراسة الميدانية لمؤسسة الحليب ومشتقاته بسعيدة وبعد تحليل المعلومات المتحصل عليها من المصادر المختلفة من المقابلة المباشرة وتوزيع الاستبيان على مختلف العمال والموظفين داخل الشركة، تم التوصل إلى بعض المعلومات حول المسؤولية الاجتماعية للشركة والتي اختلفت حسب مجالاتها.

فالمسؤولية اتجاه **الملاك** تميز بنوع من المصادقية لوضوح الإجراءات القانونية والإدارية فيما يخص إجراءات العمل وتحقيق الأهداف المسطرة وذلك لكون الشركة مملوكة من طرف الدولة.

ومن جهة أخرى فقد قطعت الشركة شوطا كبيرا في مجال العمل على التزام بمسؤولياتها تجاه **العمال** في مختلف المراحل بدءا من عمليات البحث والاستقطاب مروراً بعمليات الاختيار والتعيين من بين المرشحين لشغل الوظيفة ثم منح الأفراد الذين سبق اختيارهم فرصة الحصول على تكوين جيد لمساعدتهم على القيام بشغل وظائفهم بطريقة جيدة تخفض من تكاليف الأخطاء والعمل على زيادة الإنتاج والإنتاجية، كما تقوم الشركة بخلق بيئة عمل ملائمة من حيث الأمان بتوفير مختلف وسائل الحماية من الأخطار وكل هذا راجع إلى سياسة الدولة الصارمة الخاصة بخدمات الضمان الاجتماعي.

وفي مجال **البيئة** فالمؤسسة لم تفصح كثيرا في هذا الجانب نظراً لحساسيته وتحفظ المؤسسة في تقديم المعلومات فيما يتعلق بهذا الجانب شأنها شأن باقي المؤسسات الوطنية. وفي مجال المسؤولية تجاه **العملاء** يوضح غموض لدى العمال حول سياسة مؤسستهم نحو زبائنهم وهذا راجع إلى كون عدم وجود احتكاك مباشر بين هؤلاء العمال والزبائن بالإضافة إلى السياسة العامة للدولة ومن ورائها المؤسسة والتي لم تصل إلى تحديد إطار عام يضبط تعامل مؤسسات مع زبائنهم.

وفي مجال المسؤولية اتجاه **المجتمع** فالمؤسسة الأطر الأخلاقية سواء مع المنافسين من خلال الترويج بأسلوب أخلاقي أو مع المجتمع ككل من خلال احترام عادات وتقاليد المجتمع ومن خلال كذلك توافق رسالة الشركة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع وفي مجال **المنافسين** فإن سياسة المؤسسات تراعي أخلاقيات التنافس النزيه ولعل السبب الرئيسي لذلك هو قلة المنافسين للمؤسسات في مجال نشاطها.

وأخيرا في مجال مسؤوليات الشركة تجاه **معوقات تطبيق برامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية** و نظرا لعدم الاطلاع العمال على كافة العناصر المكونة للموضوع فهذا يؤدي إلى عدم ادراكهم لطبيعة معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل مؤسستهم .

أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تكتسب أهمية متزايدة ،و من المبادئ التنموية الهامة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ،و أصبح من الصعب على المؤسسات الكبيرة التغاضي عن دورها التنموي وإحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل ان المجتمع وأهمية هذه المشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في مجرد الشعور بالمسؤولية وإنما أصبحت أمرا ضروريا لكسب ثقة العناصر البشرية واحترامها وولائها وبالتالي ضمان النجاح ونتيجة لذلك سعت العديد من

المؤسسات في إنشاء مؤسسات تنموية أو على الأقل عمل خطة سنوية منظمة واضحة
للأهداف والمعالـم لمحاولة تنميتها شكل فعال.

قائمة المراجع

مجموعة الكتب باللغة العربية:

- 1- أعمار عزاي وسايح بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية، دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في ارساء الثقافة البيئية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة.
- 2- صالح السحياني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، 23_25 مارس 2009، بيروت.
- 3- عبد الرزاق مولاي لخضر وحسين شنيني، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة.
- 4- أحمد السيد طه كردي، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية على عينة من شركات الأدوية المصرية، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر.
- 5- د محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2007.
- 6- د طاهر محسن منصور الغالبي – د صالح مهدي محسن العامري، " المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال (الأعمال و المجتمع) ، عمان ،دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية 2008.
- 7- د/ عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري العالية للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، 2005.
- 8- نوال ضيافي .المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية .مذكرة ماجستير .كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 2010
- 9- محمد عادل عياض . "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. مدخل لمساهمة المنظمات الأعمال في الاقتصاد التضامني"

10- أمحمد بلقاسم حسن بهلول ,سياسة تخطيط التنمية وإعادة تنظيم مسارها في الجزائر, الجزء الأول, ديوان المطبوعات الجامعية,الجزائر 1999

11- دافيد ريتشمان وآخرون:" الإدارة المعاصرة", ترجمة (رفاعي محمد رفاعي، محمد سيد أحمد عبد المتعال)، دار المريخ للنشر، الرياض (المملكة العربية السعودية)

الرسائل والأطروحات:

12- عيسى مبرزاق، القطاع الخاص والتنمية في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الحاج لخضر ، باتنة، (2006-2007)

13- مقدم وهيب،تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013- 2014

14- كالم حبيبة، حماية المستهلك، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص العقود والمسؤولية، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الادارية، جامعة الجزائر، السنة غير مذكورة

15- حوتية عمر، تطور أساليب تسيير المؤسسة الاقتصادية العمومية في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، (2003-2004)

المقالات و الملتيقيات:

16- د. طاهر محسن منصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن،"المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"، مجلة البحوث المعاصرة PDF ، عدد2

17- قاسمي السعيد احمد.أصحاب المصالح و رسالة المنظمة الأعمال منشورات منتدى جامعة الجزائر

18- سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات الأعمال (ضرورة تنمية ومصلحة شرعية)، العدد 242 ، العدد 1431-2010. إدارة ثقافة و النشر. 2010.

19- الطيب داودي (تقييم إعادة هيكلة المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية
مجلة المفكر ، العدد الثالث، جامعة ممد خيضر، بسكرة

20- عبد الرحمن تومي، الاصلاحات الاقتصادية في الجزائر الواقع و الآفاق
(2009-2000) ، مجلة دراسات اقتصادية الجزائر العدد 12 فيفري
2009

21_ حنان يسرى سيد إمام. "دراسة اثر التعليم المقدم للعميل من الشركة على
درجة ولائه". بكلية تجارة .جامعة القاهرة .قسم إدارة الأعمال

22- برحومة عبد الحميد، مهدي فاطمة الزهراء، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ
أخلاقيات الأعمال التجربة اليابانية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد
البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر،
بسكرة 2014

23- عبد الحق بوعتروس ومحمد دهان ،تمويل عمليات تأهيل المؤسسات الصغيرة
والمتوسطة ، مشاركة علمية في الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على
الاقتصاديات والمؤسسات —دراسة حالة الجزائر والدول النامية ، جامعة بسكرة ،
يومي 21/22 نوفمبر 2006

24- وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية ،ميثاق الحكم
الراشد للمؤسسة في الجزائر ، 2009

25- وزارة العمل و الضمان الإجتماعي ، نص مداخله معالي السيد الطيب لوح
وزير العمل و الضمان الإجتماعي خلال اليوم الدراسي حول قانون العمل و تطوره
، تلمسان ، الجزائر ، 2006/03/12

26- بونوة شعيب وبن يخلف زهرة، التغيير المؤسسي الاستراتيجي لاحتواء
المسؤولية الاجتماعية وتكريس التنمية(حالة الجزائر)، بحث علمي مقدم إلى الملتقى
الدولي الثالث: "منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية"، جامعة بشار، الجزائر،
15/14 فيفري 2012

27- الداوي الشيخ، تحليل آليات حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي:
حالة الجزائر، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث: إدارة منظمات
الأعمال:التحديات العالمية المعاصرة، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن،
2009

28- سعودي محمد وسعداوي موسى، الجباية البيئية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة بالجزائر، بحث مقدم إلى الملتقى الوطني الثالث حول التنمية المحلية المستدامة، البعد البيئي، جامعة المدية، الجزائر، يومي 03 و04 مارس 2008.

29- ناصر مراد، التنمية المستدامة وتحدياتها في الجزائر، مجلة بحوث عربية اقتصادية، العدد 46، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، مصر، ربيع 2009

30- شيببي عبد الرحيم وشكوري محمد، معدل الاستثمار الخاص بالجزائر (دراسة تطبيقية)، ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، (23- 25 مارس 2009)، بيروت، لبنان، 2009

31- عبد الرحمن تومي، الاصلاحات الاقتصادية في الجزائر الواقع والآفاق (2000-2009)، مجلة دراسات اقتصادية، دورية فصلية محكمة تصدر عن مركز البصيرة للبحوث والاستثمارات والخدمات التعليمية، الجزائر، العدد 12 فيفري 2009

مراجع باللغة أجنبية:

32-Joël ernult , arvind ashta, développement durable responsabilité sociale de l'entreprise , théorie des parties prenantes évolution et perspectives " op, cit .

33- Hocine benissad ;Algérie :restructurations et reformes économiques(1979-1993) ;office des publication universitaires ,Alger , 1994 ,

34- L.melbouci M.C.BELMIHOUB ,L'évolution de pratique organisationnelle dans l'entreprise publique industrielle en Algérie :panorama théorique et analyse d'une expérience (1962-1995) ,Cahiers du CREAD N°55 , 1^{er} trimestre 2001 , (2/02/2012) ;cread -dz.com.

35- BRAHIM GUENDOUZI ET KHELIFA KABRI,les retombées de l'ajustement structurel sur le développement local en Alérie cas de wilaya de TiZi-Ouzou,Cahiers du CREAD n°46-47,4éme trimestre1998 et 1ertrimestre1999,(2012/01/11);cread-dz.com

36-ABDELKADER GLIZ:Le problème de l'évaluation de l'entreprise en privation dans un contexte de transition vers de marché : Cahier du CREAD n°54,4^{ème} trimestre 2000, (11/02/2012): cread.

37-M.Y.Ferfera et M.Benguerna et M.A.Lsli -
,Mondialisation et modernisation des entreprises(enjeux et trajectoires),Casbah Editions,CREAD,ALGER,2001,

38-Ahmed Bouyacoub : l'entreprise industrielle -
publique en Algerie et ses modes de gestion (1962-1982): volume2: thèse pour le doctorat d'état en science économique (option:gestion): université d'Oran:1984

39-Youcef debboub, le nouveau mécanisme économique en Algérie. Office des publication Universitaires,Alger 2000

مواقع الانترنت:

40- موقع صوت العرب ،مشروع خاص بالمعهد الوطني الجزائري :تطبيق قواعد
حوكمة المؤسسات الجزائرية قريبا، (27/17/2011)،-www.Sawt-

.gharb.com/suite.php?newsid=48883

41- الموقع الإلكتروني لحقوق الإنسان في الدول العربية ، تصديق الدولة على
الإتفاقات : المعاهدات البيئة (الجزائر)، (2001/07/27) .

www.arabhumanrights.org/countries/ratification.aspx?cg=4&cid=1

42- موقع جزاير س، الجزائر الاولى عربيا و إفريقيا في حماية
www.djazairess.com/alfadjer/151787،

43-S.Boudjemaa,La responsabilité sociétale des entreprises Entre les abus de l'informel et la domination des relations interpersonnelles,(29/07/2011),
<http://www.djazairess.com/fr/elwatan/85156>

44- موقع برنامج ادارة الحكم في الدول العربية، مكافحة الفساد: الجزائر،
(2011/08/01)

www.undp-pogar.org/arabic/countries/theme.aspx?t=13&cid=1
الموقع الالكتروني لمنظمة التعاون و التنمية الاقتصادية،
(2011/01/12)، <http://www.oecd.org>

45- الموقع الالكتروني للديوان الوطني للإحصائيات (تقارير مختلفة عن البطالة و التشغيل).

46- موقع جزائر س، (2011/07/28)، سونطراك تصدر مدونة جديدة لضبط سلوك موظفيها، www.djazaires.com/elhiwar/39434

47- الموقع الالكتروني وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الصناعة التقليدية.

-48

<http://www.swmsa.net/articles.php?action=show&id=1957>
(17/12/2011)

قوانين وتشريعات:

49- القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15، 8 مارس 2009

50- القانون رقم 01/19 مؤرخ في 12 ديسمبر 2001، المتعلق بتسيير النفايات ومراقبتها وإزالتها، الجريدة الرسمية، العدد 77.

51- القانون رقم 03/10 مؤرخ في 19 يوليو 2003، المتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة، الجريدة الرسمية

52- القانون رقم 04-04 المؤرخ في 23 يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية، العدد 41، الصادرة في 27 يونيو 2004

53- القانون 01-06، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، مؤرخ في 21 محرم عام 1427 الموافق ل 20 فبراير 2006

تقارير:

54- الألية الافريقية للتقييم من قبل النظراء/نقطة الارتكاز الوطنية، تقرير
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية حول حالة تنفيذ برنامج العمل الوطني في
مجال الحكامة، الجزائر، نوفمبر، 2008