وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم: علوم المالية والمحاسبة

الرقم التسلسلي:..... /2021

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

التخصص: مالية مؤسسة

عنوان المذكرة:

أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية

دراسة ميدانية بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

من إعداد:

- صدار علي
- عزواط عماد

إشراف الدكتور:

قتال عبد العزيز

أعضاء لجنة المناقشة:

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
دعاس مصعب	أستاذ محاضر -ب-	رئيسا
قتال عبد العزيز	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا
طبيب عبد السلام	أستاذ محاضر -ب-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2020/ 2021

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والشكر لله الذي وفقنا إلى إتمام هذا العمل ونسأله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم وأن يوفقنا لما يحبه ويرضى في الدنيا والآخرة هو ولي ذلك والقادر عليه.

نتقدم بالشكر الخالص إلى **الدكتور المشرف قتال عبد العزيز** على تفضّله بالإشراف على هذه المذكرة أولا، وثانيا على توجيهاته القيمة ونصائحه الممتازة التي أفادتنا في إعداد هذا العمل فجزاه الله خير الجزاء.

و لا يفوتنا أن نعبر عن تقديرنا الخالص و متنانا إلى كل **الدكاترة المحترمين والموقرين** الذين تكبدوا عناء مناقشة هذا العمل

وشكر جزيل إلى كل دكاترة وأساتذة قسم علوم المالية والمحاسبة

كما نشكر **مسؤولي وعمال وإطارات شركة إتصالاتا لجزائر وكالة تبسة** محل الدراسة

على تعاونهم معنا في

انجاز الدراسة الميدانية

والحمد الله الذي

تتم بنعمته الصالحات

قائمة المحتويات

شكر وعرفـــــان	
العنوان	المحتوى
قائمة المحتويات	IV – I
قائمة الأشكـــــال	VI – V
قائمة الجـــــداول	IX – VII
مقدمة	أ – ح
الفصل الأول: مدخل نظري حول المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات	30 – 9
تمهيد	10
المبحث الأول: مفهوم المسؤولية الإجتماعية	11
المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الإجتماعية وتعريفها	11
المطلب الثاني: أهمية وأهداف المسؤولية الإجتماعية	13
المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات	15
المبحث الثاني: مرتكزات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات	19
المطلب الأول: مبادئ قيام المسؤولية الإجتماعية	19
المطلب الثاني: عناصر المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة	20
المطلب الثالث: معايير ومستويات قياس المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة	22
المبحث الثالث: نطاق المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات وعوامل نجاحها	26
المطلب الأول: إستراتجيات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة وعوامل نجاحها	26
المطلب الثاني: معوقات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة	28
خلاصة	30
الفصل الثاني: المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية	61 – 31
تمهيد	32
المبحث الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية	33
المطلب الأول: نشأة وتطور المؤسسة الإقتصادية وتعريفها	33
المطلب الثاني: خصائص المؤسسة الاقتصادية	36
المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية	39

العنوان	المحتوى
المبحث الأول: تقييم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية	40
المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي	40
المطلب الثاني: مؤشرات تقييم الأداء المالي	49
المبحث الثالث: طبيعة العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية	57
المطلب الأول: طبيعة الأداء الإجتماعي والمالي للأسواق النامية والناشئة	57
المطلب الثاني: آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة	58
المطلب الثالث: إتجاهات العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي	59
خلاصة	61
الفصل الثالث: المسؤولية الإجتماعية وأثرها على الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر تبسة	62 – 98
تمهيد	63
المبحث الأول: تقديم عام لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة	64
المطلب الأول: مفهوم شركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"	64
المطلب الثاني: هيكلة وفروع شركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"	65
المطلب الثالث: البناء التنظيمي لشركة إتصالات الجزائر	67
المطلب الرابع: تعداد وتصنيف الموظفين بشركة إتصالات الجزائر	70
المبحث الثاني: تقييم وقياس الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبســـــــــــة (الفترة من 2018 إلى 2020)	72
المطلب الأول: الميزانية المالية المفصلة (الفترة من 2018 إلى 2020)	73
المطلب الثاني: الميزانية الوظيفية المختصرة (الفترة من 2018 إلى 2020)	75
المطلب الثالث: قياس أداء شركة إتصالات الجزائر تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)	75
المبحث الثالث: تقييم وقياس المسؤولية الإجتماعية ل شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)	89
المطلب الأول: المسؤولية تجاه العاملين	89
المطلب الثاني: المسؤولية تجاه المنتج والعملاء	91

العنوان	المحتوى
المطلب الثالث: المسؤولية تجاه البيئة	92
المطلب الرابع: المسؤولية تجاه المجتمع	93
المطلب الخامس: آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي بشركة إتصالات الجزائر	96
خلاصة	98
الخاتمة	102 – 99
قائمة المصادر والمراجع	109-103

قائمة الأشكال

العنوان	المحتوى
الشكل رقم (1): هرم المسؤولية الإجتماعية	17
الشكل رقم (2) مثلث الأداء	41
شكل رقم (3): الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر الإدارة المركزية	67
الشكل (4): الهيكل التنظيمي لوحدة العملية للاتصال	68
الشكل (5): الهيكل التنظيمي لمصلحة المحاسبة والمالية لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة	69
الشكل رقم (6): يمثل تطور رأس مال العامل الصافي الإجمالي (من 2018 إلى 2020)	76
الشكل رقم (7): يمثل تطور الاحتياج في رأس المال العامل الصافي الإجمالي ومختلف مكوناته (الفترة من 2018 إلى 2020)	77
الشكل رقم (8): يمثل تطور الخزينة الصافية الإجمالية (الفترة من 2018 إلى 2020)	79
الشكل رقم (9): يمثل نسب السيولة العامة (الفترة من 2018 إلى 2020)	80
الشكل رقم (10): يمثل نسب السيولة السريعة (الفترة من 2018 إلى 2020)	81
الشكل رقم (11): يمثل نسب السيولة الفورية (الفترة من 2018 إلى 2020)	82
الشكل رقم (12): يمثل معدل دوران مجموع الأصول (الفترة من 2018 إلى 2020)	83
الشكل رقم (13): يمثل معدل دوران الأصول الثابتة (الفترة من 2018 إلى 2020)	84
الشكل رقم (14): يمثل نسب التمويل الدائم (الفترة من 2018 إلى 2020)	85
الشكل رقم (15): يمثل معدل دوران الأصول الذاتي (الفترة من 2018 إلى 2020)	86
الشكل رقم (16): يمثل المردودية المالية (الفترة من 2018 إلى 2020)	87
الشكل رقم (17): يمثل المردودية الإقتصادية (الفترة من 2018 إلى 2020)	88

قائمة الجداول

العنوان	المحتوى
الجدول رقم (1): أبعاد المسؤولية الإجتماعية	1
الجدول رقم (2): مبادئ الميثاق العالمي لحقوق الإنسان	20
الجدول رقم (3): الميزانية المالية	49
الجدول رقم (4): كيفية إعداد الميزانية الوظيفية.	50
الجدول رقم (5): الميزانية الوظيفية	50
جدول رقم (6): تعداد وتصنيف الموظفين بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة	70
جدول رقم (7): تعداد وتصنيف المواطنين والزبائن المتواجدين على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة بتاريخ: 21 أفريل 2021	71
الجدول رقم (8): يمثل الميزانية المالية المفصلة لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)	73
الجدول رقم (9): يمثل الميزانية الوظيفية المختصرة لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)	75
الجدول رقم (10):يمثل رأس مال العامل الصافي الإجمالي (الفترة من 2018 إلى 2020)	75
الجدول رقم (11): يمثل الاحتياج في رأس المال العامل الصافي الإجمال (الفترة من 2018 إلى 2020)	77
الجدول رقم (12): يمثل الخزينة الصافية الإجمالية (الفترة من 2018 إلى 2020)	78
الجدول رقم (13): يمثل نسب السيولة العامة (الفترة من 2018 إلى 2020)	79
الجدول رقم (14): يمثل نسب السيولة السريعة (الفترة من 2018 إلى 2020)	80
الجدول رقم (15): يمثل نسب السيولة الفورية (الفترة من 2018 إلى 2020)	81
الجدول رقم (16): يمثل معدل دوران مجموع الأصول (الفترة من 2018 إلى 2020)	82
الجدول رقم (17): يمثل معدل دوران الأصول الثابتة (الفترة من 2018 إلى 2020)	83
الجدول رقم (18): يمثل نسب التمويل الدائم (الفترة من 2018 إلى 2020)	84
الجدول رقم (19): يمثل نسب التمويل الذاتي (الفترة من 2018 إلى 2020)	85
الجدول رقم (20): يمثل المردودية المالية (الفترة من 2018 إلى 2020)	86

العنوان	المحتوى
الجدول رقم (21): يمثل المردودية الإقتصادية (الفترة من 2018 إلى 2020)	87
الجدول رقم (22): يمثل قيم بعض المعايير التي تقيس المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال (الفترة من 2018 إلى 2020)	89
الجدول رقم (23): يمثل قيم بعض المعايير التي تقيس المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن (الفترة من 2018 إلى 2020)	91
الجدول رقم (24): يمثل قيم بعض المعايير بعد معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي تجاه العمال (الفترة من 2018 إلى 2020)	96

مقدمة

المؤسسة هي مفهوم ذو طبيعة جد معقدة، تتميز بالشمولية ويمكن النظر إليها من زوايا متعددة، حيث تعبر المؤسسة عن واقع إقصادي وبشري واجتماعي، كونها تعمل في بيئة مجتمعية محددة، وتمثل جزءا من البنية الاقتصادية والاجتماعية لهذا المجتمع فالمؤسسة بوظائفها المختلفة هي في قلب البيئة الاقتصادية الديناميكية، التي ميزتها الرئيسية التطور والتغير، فالمحيط الحالي للمؤسسات جد معقد وغير مؤكد، وعلى هذا الأساس ظهرت المنافسة الشديدة بين المؤسسات الأمر الذي يجعل من هذه الأخيرة تبحث بدورها على زيادة مكانتها في السوق وتحسين من مردوديتها والرفع من أدائها المالي حتى تكتسب مكانة جيدة بين منافسيها، وفي المحيط الذي تنشط فيه بصفة عامة.

إذ يعتمد نجاح هذه المؤسسات الإقتصادي للقيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية، هذه الأخيرة ذات أهمية متزايدة بعد تخلي الحكومات عن كثير من أدوارها الاقتصادية والخدمية التي صحبتها بطبيعة الحال برامج اجتماعية كان ينظر إليها على أنها أمر طبيعي ومتوقع في ظل انتفاء الهدف الربحي للمؤسسات الاقتصادية التي تديرها الحكومات، وإن كانت في كثير من الأحيان تحقق إيرادات وأرباحا طائلة.

فالمسؤولية الإجتماعية بدورها ترتكز في إلتزامها على أربعة معايير أولهما الإحترام والمسئولية تجاه العاملين وأفراد المجتمع، وثانيها دعم المجتمع ومساندته، أما ثالثها فيتمثل في حماية البيئة من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة، ويحسن من الظروف البيئية في المجتمع ويعالج مشاكلها المختلفة، وأخيرها التركيز على تحسين المنتج والذي يمثل المخرجات الأساسية المقدمة للمجتمع.

وكان متوقعا مع تحول هذه المؤسسات إلى الملكية الخاصة وإعادة تنظيمها وإدارتها على هذا الأساس أن يتوقف دورها الاجتماعي، ولكن التطبيق العملي لتجارب الخوصصة أظهر أن الدور الاجتماعي والالتزام الأخلاقي للشركات هو أيضا استثمار يعود عليها بزيادة الربح والإنتاجية وتقليل النزاعات والاختلافات بين الإدارة وبين العاملين فيها والمجتمعات التي تتعامل معها، ويزيد أيضا انتماء العاملين والمستفيدين إلى هذه الشركات مما ينعكس على الأداء المالي لها ويعزز من قدرتها التنافسية.

أولا: إشكالية الدراسة

إستنادا لما سبق تتبلور معالم إشكاليتنا والتي يمكن صياغتها في السؤال المحوري التالي:

- **إلى أي مدى يمكن للمسؤولية الإجتماعية أن تأثر على الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة؟**

ثانيا: تساؤلات الدراسة

وإنطلاقا مما تم طرحة في الإشكالية الرئيسية رأينا من الضروري طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي إنبثقت من جوهر الإشكالية الرئيسة، والتي نوجزها على النحو التالي:

- **كيف يتم قياس وتقييم الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة؟**
- **كيف يتم قياس وتقييم المسؤولية الإجتماعية لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة؟**
- **هل للمسؤولية الإجتماعية دور في تحسين الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة؟**

ثالثا: فرضيات الدراسة

للإجابة عن التساؤلات التي تضمنتها إشكالية الدراسة قمنا بصياغة الفرضيات كالتالي:

- **يتم قياس وتقييم الأداء المالي على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة عن طريق مؤشرات التوازن المالي ومؤشرات الربحية والعديد من المعايير والأدوات حسب المعلومات والمعطيات المقدمة من طرف المؤسسة.**
- **يتم قياس وتقييم المسؤولية الإجتماعية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة عن طريق إتجاهاتها سواء العاملين أو البيئة أو المجتمع أو الزبون والمنتوج وهي جيدة وفعالة**
- **لمحاسبة المسؤولية الإجتماعية دور في تحسين الأداء المالي لمؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة.**

رابعا: دوافع إختيار الموضوع

لم يكن إختيارنا للموضوع وليد الصدفة، بل كان مبني على أسباب ذاتية وأخرى موضوعية جعلتنا نفكر بمضمونه ونغوص في محتواه بنوع من التفصيل، مما أدى بنا إلى تقسيم هذه الأسباب إلى:

1/ أسباب ذاتية

- الرغبة وحب الاستطلاع للتعرف على الجديد خاصة فيما يتعلق بأثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية.
- التشجيع من طرف الدكتور المشرف من أجل البحث في هذا الموضوع.
- قناعتنا بأهمية هذا الموضوع ومدى حساسيته في صفوف الدارسين بإعتباره يعالج أهم وأبرز أبعاد برامج المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي).
- وجدنا قبول وترحيب كبير من طرف الطاقم الإداري وأساتذة بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة وهناك تجاوب وقابلية للمشاركة في الدراسة

2/ أسباب موضوعية

- ❖ محاولة تشخيص مدى تأثير المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية.
- ❖ سلاسة الموضوع ورغبة المتحاورين بمناقشتنا في هذا الموضوع، وهذا ما يساعدنا على أخذ المعلومات المطلوبة وغير المتوقعة أثناء المقابلات الرسمية أو المقابلات الشخصية.
- ❖ رغبة في التحكم والتعمق في المؤشرات والنسب المالية المتعلقة بقياس الأداء المالي والتعمق في فهم المسؤولية الاجتماعية.
- ❖ الرغبة الملحة للإقتراب من أكبر وأشر المؤسسات الإقتصادية في الجزائر (شركة اتصالات الجزائر وكالة تبسة) والتعرف إن كانت هذه الأخيرة تمارس المسؤولية الإجتماعية في إدارتها ومدى التزامها بأبعادها وأيضا معرفة الأسباب التي أدت إلى عدم تبنيها.

خامسا: أهمية الدراسة

يكتسي موضوع أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية، أهمية علمية بالغة من خلال وفرة الدراسات وتشابهها حول هذه المواضيع مما يجعله يكتسي بالغموض وعدم الوضوح لدى الكثير من الدارسين.

أما من الناحية العملية فجاءت هذه الدراسة لتوضح الرؤى وتقديم حقائق حول واقع ودور المسؤولية الإجتماعية ومدى تأثيرها على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية، وما يمكن أن تسفر عنه من نتائج نتائج ذات علاقة يستفاد منها في عملية تنبئ الإدارة بالآثار المتفاوتة لأنشطة المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي، وبالتالي المساعدة في وضع استراتيجيات للمسؤولية الاجتماعية أكثر ملائمة من ناحية تطبيقها في الشركات بصفة عامة وشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بصفة خاصة.

سادسا: أهداف الدراسة

إن الأهداف عبارة عن إنعكاس للتساؤلات في جميع الدراسات ونعلم أن لكل بحث علمي أهداف علمية وعملية مسطرة يسعى الباحث إلى تحقيقها، ولهذا الموضوع عدة أهداف نذكر منها:

- ❖ توضيح مدى تأثير المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية.
- ❖ دراسة مرتكزات المسؤولية للمؤسسة الإقتصادية من جهة، وأهم وأبرز أبعادها وعناصرها من جهة أخرى.
- ❖ التعرف على نطاق المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة وعوامل نجاها وأبرز معوقاتها.
- ❖ تحديد مدى التوجه نحو أنشطة المسؤولية الاجتماعية من قبل شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة .

❖ تحديد طبيعة العلاقة بين التوجه نحو أنشطة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية.

سابعا: حدود الدراسة

من المعلوم أن كل دراسة لابد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، وهذه الحدود تدور في مجملها بين الحدود الجغرافية "المكانية" والحدود البشرية والحدود الزمنية باعتبارها العناصر الأساسية التي تكفل التحكم الجيد في موضوع الدراسة، وهي:

1/ الحدود الزمنية

أو ما يعرف بالمجال الزمني والذي يمثل المدة الزمنية وهو ذو منظورين، أولهما الحدود التي إستغرقتها الدراسة الميدانية بدءا بتحديد مكان التربص إلى غاية الإنتهاء من جمع المعلومات وقد إستغرقت الدراسة الميدانية والنظرية ككل ما يقارب شهرين (2) بداية من 04 أفريل 2021 إلى غاية 05 جوان 2021.

أما ثانيهما فتتمثل في الحدود الزمنية لتي أنتهجت في دراسة الحالة على مستوى الجزء التطبيقي والمتعلقة بالميزانية المالية المفصلة والميزانية الوظيفية المختصرة لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة في الفترة من 2018 إلى 2020.

2/ الحدود المكانية

تتضح الحدود المكانية للدراسة من خلال العنوان والمتمثل في: أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة، وبالتالي فالمجال المكاني للدراسة هو شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة.

3/ الحدود البشرية

أي بحث علمي يستوجب وجود مبحوثين وهم الأشخاص الذين لهم صلة بالموضوع والبالغ عدد أربعة (4) أشخاص (مدير مصلحة المحاسبة، مدير مصلحة الخزينة، مدير مصلحة الميزانية، رئيس قسم المالية والمحاسبة)، والذين لهم بالغ الأثر في الحصول على معلومات البحث من خلال طرح الأسئلة عليهم.

ثامنا: منهج الدراسة

اعتمدنا في مذكرتنا على **المنهج الوصفي** في الجزء النظري من أجل إبراز المفاهيم المرتبطة بمضمون الدراسة، أما في الجزء التطبيقي من خلال وصف المؤسسة محل الدراسة ودراسة مختلف الجوانب والمصالح، أما فيما يخص **المنهج التحليلي** فقد إعتمدناه عند التعرض إلى تقييم وقياس الأداء المالي والمسؤولية الإجتماعية لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة الفترة من 2018 إلى 2020 من خلال تحليل

الملاحق المتحصل عليها، وبالنسبة **لمنهج دراسة الحالة** فقد إعتمدنا عليه لأنه يساعد على فهم وتحديد واقع وأثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية.

تاسعا: صعوبات الدراسة

يمكن إدراج أهم الصعوبات التي إعترضنا فيما يلي:

- ❖ تعد أهم وأبرز صعوبة واجهتنا في هذا البحث الحصول على الملاحق الرسمية التي تعد المرجع والدليل على صحة دراسة الحالة، حيث تحجج لنا المسئولون بعدم أخذها كوثيقة رسمية.
- ❖ تم رسم الميزانية المفصلة والميزانية الوظيفة المختصرة على مستوى ورقة وأخذنا تعهد على عدم إظهار حساب رأس المال بخصوص جانب الخصوم.
- ❖ طبيعة عملنا خارج الولاية والتي منعتنا من مقابلة الدكتور المشرف وجها لوجه مما إضطرنا للإتصال به عن طريق البريد الإلكتروني والهاتف مما ضيق فهمنا لبعض عناصر الموضوع والتي تحتاج المواجهة أكثر منها الإتصال.

عاشرا: الدراسات السابقة

1/ الدراسات العربية

❖ **دراسة إيمان بن عزوز وإلياس بن ساسي**

إيمان بن عزوز وإلياس بن ساسي، أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية خلال الفترة 2013/2009، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ع: 7، 2015.

عنوان أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية خلال الفترة 2009-2013، ويهدف هذا البحث إلى قياس أثر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على الأداء المالي لعينة مكونة من 51 مؤسسة اقتصادية جزائرية خلال الفترة الممتدة من 2009 إلى غاية 2013، وقد تم قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال أربع عناصر أساسية تمثلت في: المحافظة على البيئة، الاهتمام بالعاملين التفاعل مع المجتمع وأخيرا حماية المستهلك، في حين تم التعبير عن الأداء المالي من خلال واحد من أهم مؤشرات الربحية وهو العائد على الأصول ولتحقيق هدفي هذه الدراسة تم استخدام منهج يمزج بيانات السلاسل الزمنية مع بيانات المقاطع العرضية بواسطة تطبيق ثلاثة نماذج تتمثل في: نموذج الانحدار المجمع، نموذج الآثار الثابتة ونموذج الآثار العشوائية، وتتلخص نتائج الدراسة في وجود علاقة سلبية بين المحافظة على البيئة والعائد على الأصول، في حين لم توجد علاقة ذات

دلالة إحصائية بين عناصر المسؤولية الاجتماعية الثلاث (الاهتمام بالعاملين، التفاعل مع المجتمع وحماية المستهلك) والعائد على الأصول وهذا بالاعتماد على اختيار نموذج الآثار العشوائية.

❖ **دراسة محمد أحمد جمعة**

محمد أحمد جمعة، أثر تبني الشركات الأردنية للمسؤولية الإجتماعية على أدائها المالي دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق عمان الأوراق المالية، قدمت هذه الرسالة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، قسم المحاسبة والعلوم المالية والمصرفية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كانون الأول، 2017.

وهدفت الدراسة إلى تحري أثر تبني الشركات الأردنية للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي، وتمثل مجتمع الدراسة بالشركات الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، وتم اختيار عينة الدراسة اعتمادا على معادلة روبرت ماسون لتكون (149) شركة مدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي مقاسة بالعائد على الأصول (ROA)، ووجود أثر لكل من الأنشطة المتعلقة حماية البيئة والأنشطة المتعلقة بتنمية الموارد البشرية على الأداء المالي مقاسة بالعائد على الأصول (ROA)، وعدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتبني الشركات للأنشطة المتعلقة بخدمة المجتمع على الأداء المالي مقاسة بالعائد على الأصول (ROA)، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لتبني للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي مقاسة بالعائد على حقوق الملكية (ROE).

❖ **دراسة حسين شنيني وعبد الرزاق مولاي لخضر**

حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، نمو المؤسسات والإقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة، يومي 22 و23 نوفمبر 2011

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي يخلفه تبني الشركات للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي، حيث تم الإلمام بالجانب النظري فقط للموضوع مع الاعتماد على العديد من الدراسات والمقالات المنشورة من حيث تقدم النتائج الهامة ذات الصلة، وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن نجاح المؤسسة لا يعتمد فقط على قدرتها على معرفة أكفأ يحول المدخلات إلى سلع وخدمات، بل قدرتها على معالجة القضايا الاجتماعية، كما أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يكون مؤثرا من الناحية المالية على العديد من العوامل ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بالأداء المالي ، غير أن هذه الدراسة لم تطبق على أرض الواقع.

❖ **علاقة الدراسة بالدراسات السابقة**

- إتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في هدف واحد ألا وهو الأثر الذي يخلفه تبني الشركات للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي ، كما إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة إيمان بن عزوز وإلياس بن ساسي ودراسة حسين شنيني وعبد الرزاق مولاي لخضر في أن كل منهما كان تطبيقهما مبني على دراسة حالة وإختلفا في كون الدراستين السابقتين بنتا فرضيتهما على أساس جملة المؤسسات المالية خلال الفترة الممتدة من 2009 إلى 2013 في حين دراسنا الحالية خصصت مؤسسة إقتصادية واحدة ألا وهي شركة إتصالات الجزائر خلال الفترة من 2018 إلى 2020.
- إختلفت دراستنا الحالية مع دراسة محمد أحمد جمعة في كون الدراسة السابقة إعتمدت على إستمارة إستبيان في حين دراستنا إعتمد على دراسة حالة
- فيما يخص نتائج الدراسة فقد إتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة في التوصل إلى أن للمسؤولية الإجتماعية أثر على الأداء المالي، وأن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يكون مؤثرا من الناحية المالية على العديد من العوامل ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بالأداء المالي

ثلاثة عشر: هيكلة الدراسة

حتى نتعرف أكثر على أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة وثلاث فصول أساسية بالإضافة إلى خاتمة على النحو التالي:

❖ **الفصل الأول** جاء بعنوان مدخل نظري للمسؤولية الإجتماعية، ليضم في فحواه كل من مفهوم المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات من جهة، مرتكزات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات من جهة أخرى، وأخيرا نطاق المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات وعوامل نجاحها.

❖ **الفصل الثاني** إندرج تحت عنوان المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية، ليعالج في مضمونه كل من الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية من جهة، ومن جهة أخرى تسليط الضوء على تقييم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية، وصولا إلى طبيعة العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية.

❖ **الفصل الثالث** والمتعلق بالجزء التطبيقي للدراسة جاء بعنوان محاسبة المسؤولية الإجتماعية وأثرها على الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة، وذلك من خلال دراسة تقديم عام لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة من جهة، وتقييم وقياس الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020) من جهة أخرى، وأخيرا تقييم وقياس المسؤولية الإجتماعية لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020).

الفصل الأول

مدخل نظري حول

المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات

تمهيد

تفاقمت المشاكل الاجتماعية في العصر الحالي الذي حول العالم إلى قرية صغيرة في مختلف دول العالم وخاصة الدول النامية، ولكي لا تتبعثر الجهود وتتلاشى المسؤوليات فلا بد من تضامن أفراد المجتمع لمواجهة هذه التحديات المعاصرة ، وهذا يتطلب تحديد الدور الذي تقوم به مؤسسات أو قطاعات الأعمال إتجاه المجتمع، من خلال تحسين ظروف أفراد المجتمع الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

حيث تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الواجبات الواقعة على عاتق الشركات، وهي التزامها مستمر في تطوير وتحسين المستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي والضمان الاجتماعي لأفراد المجتمع من خلال توفير الخدمات المتنوعة ما يتعلق بالنواحي الصحية البيئية، ومراعاة حقوق الإنسان وخاصة حقوق العاملين، وتطوير المجتمع المحلي، والمشاركة في إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية والبيئية.

- **المبحث الأول: مفهوم المسؤولية الإجتماعية**
- **المبحث الثاني: مرتكزات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات**
- **المبحث الثالث: نطاق المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات وعوامل نجاحها.**

المبحث الأول: مفهوم المسؤولية الإجتماعية

يشهد مفهوم المسؤولية الإجتماعية للشركات تغيرات جوهرية على مر الزمن إذ لا يزال يتطور مع تطور المجتمع وتوقعاته، لذا وجب علينا على مستوى مضمون هذا المبحث دراسة التطور التاريخي للمسؤولية الإجتماعية من جهة، ومن جهة أخرى أهمية المسؤولية الإجتماعية ، وصولا إلى أهم وأبرز أبعادها، وذلك بالإعتماد على جملة من المطالب نوجزها على النحو التالي:

- **المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الإجتماعية وتعريفها**
- **المطلب الثاني: أهمية وأهداف المسؤولية الإجتماعية**
- **المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات**

المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الإجتماعية

لا يعد مفهوم المسئولية الاجتماعية للمؤسسات 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 وآرثر أندرسون وغيرهما من الشركات العالمية التي لفتت الانتباه إلى الممارسات الخاطئة لهذه الشركات وتفشي مظاهر الفساد بها[1].

ومن هنا ظهرت أهمية تبنى المؤسسات لبرامج المسئولية الاجتماعية، إذ أن من أهم الأسباب التي أدت إلى تزايد الحديث عن برامج المسؤولية الاجتماعية تكمن في زيادة الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالفقر، وانخفاض مستوى معيشة بعض الفئات، وإنتشار البطالة وكذا تنامي الاهتمام بالتنمية الاجتماعية، وردت أهمية مؤشرات الأداء الاجتماعي حينما أوضح شيلدون أن مسؤولية كل منظمة تتحدد من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع، ثم توالت 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 والمساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد[2].

---

[1] عزاوي عمر ومولاي لخضر عبد الرزاق وبوزيد السايح، **دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي**، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2013، ص 3.

[2] أعمر عزاوي وسايح بوزيد، **دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الإقتصادية في إرساء الثقافة البيئية**، مداخلة الملتقى الدولي الثاني حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 22 و23 نوفمبر 2011، ص 141

ومن أهم العوامل التي تساعد على التوسع في برامج المسئولية 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 بالمسئولية الاجتماعية لرأس المال كوسيلة للإفصاح والشفافية، ويعتمد هذا على قدرة الشركات والأنشطة التي تقوم بها وطاقاتها المالية والمادية والبشرية وعلى احتياجات أصحاب المصالح[1].

ومع استجابة منظمات الأعمال لهذا الطرح الجديد وضع المشرع القانوني قواعد تضفي 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 وعليه ظهرت دراسات الجمعية القومية للمحاسبين وجمعية المحاسبين الأمريكية ودراسات 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 إقتصادي لآخر ومن مدرسة إدارية لأخرى ومن نظرية لأخرى ولعل أهم تلك النظريات الممهدة للتأصيل العلمي والشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ما يلي[2]:

- النظرية النيوكلاسيكية: ممارسة المسؤولية لفائدة المساهمين ويسمى أيضا نموذج (sharholder).
- نموذج أصحاب المصالح (Stakeholders)، ومن نموذج أصحاب المصالح إلى المسؤولية الاجتماعية.

ويتم تطبيق المسئولية 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 الإجتماعي.

المسؤولية الإجتماعية هي إلتزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها[3].

---

[1]- الطاهر خامرة، **المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة سوناطراك وكالة ورقلة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2008/2007، ص 82

[2]- نهال المغربل وياسمين فؤاد، **المسئولية الاجتماعية لرأس المال في مصر بعض التجارب الدولية**، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، ورقة عمل 138، سبتمبر 2008، ص 4

[3]- القرني أحمد بن عبد القادر، **معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في السعودية آراء المراجعين الخارجيين والشركات**، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 3، 2014، ص 453

وهي إلتزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد[1].

وتعتبر أيضا جميع المحاولات التي تساهم فيها الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإنها تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا ، ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم[2].

وهي الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين الظروف المعيشية للقوى العاملة، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل[3].

المطلب الثاني: أهمية وأهداف المسؤولية الإجتماعية

الفرع الأول: أهمية المسؤولية الإجتماعية

من شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمه:

أولا: أهمية المسؤولية الإجتماعية بالنسبة للمؤسسة

تتمثل في[4]:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة.
- 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.

1- فلاق محمد، **المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي سوناطراك الجزائرية وأرامكو السعودية أنموذجا** ، مجلة الباحث، العدد 12، الجزائر، 2013، ص 29

2- عمر بلال فايز والشعار اسحاق محمود وزلوم نضال عمر، **أثر الإفصاح عن محاسبة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية**، مجلة دراسات العلوم الإدارية، العدد 2، الأردن، 2014، ص 240

3- عنيزة حسين هادي وعلي ماهر ناجي، **تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في قرارات مستخدمي هذه القوائم دراسة تطبيقية وإستطلاعية** ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 26، جامعة الكوفة، العراق، 2013، ص: 214

4- عزاوي عمر ومولاي لخضر عبد الرزاق وبوزيد السايح، المرجع السابق، ص 17.

ثانيا: أهمية المسؤولية الإجتماعية بالنسبة للمجتمع

تتمثل في[1]:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ازدياد 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.

ثالثا: أهمية المسؤولية الإجتماعية بالنسبة للدولة

تتمثل في[2]:

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

الفرع الثاني: أهداف المسؤولية الإجتماعية

من خلال تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والغايات تمكنها من تحسين صورا، وتدعيم مكانتها في السوق، ومن أبرز هذه الأهداف نذكر[3]:

- التحسين المستمر لنظام التسيير المعمول به.
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.

---

[1] الطاهر خامرة، المرجع السابق، ص 83

[2] عزاوي عمر ومولاي لخضر عبد الرزاق وبوزيد السايح، المرجع السابق، ص 17-18.

[3] العقون آمنة، **أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء البيئي دراسة حالة مؤسسة البسكرية للإسمنت** ، مذكرة مقدمة كجزء لنيل شهادة الماستر، فرع تسيير المنظمات، تخصص إدارة الموارد البشرية، كليو العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019/2018، ص 17

- تحسين مستوى الحياة المعيشية لأفراد المجتمع.
- تنمية المهارات لدى أفراد المجتمع.
- الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الفرد فيما يخص السلامة والصحة في العمل.
- إلتزام كل أفراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة.
- مساندة الدولة في تحقيق الأهداف التنموية.
- المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الأطراف المستفيدة، لتحسين الإدارة وتحقيق التوازن بين الأداء والاقتصاد البيئي.
- تشجيع القطاع الخاص في البحث عن حلول شاملة وصديقة للبيئة.
- تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات والخدمات وزيادة حجم المبيعات.
- الاستفادة من السمعة الحسنة للمؤسسة كميزة تنافسية.
- حصول المؤسسات على عائد مستمر لفترات طويلة المدى.
- اكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين.مما يساعد في خدمة الأهداف الاقتصادية للمؤسسة.
- إثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات

المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات

تتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد منها البعد الاقتصادي، القانوني، الإنساني، الأخلاقي، والبيئي، وتتركز في بعض المجالات خاصة العمل الاجتماعي، مكافحة الفساد، التنمية البشرية، التشغيل والمحافظة على البيئة وتستند المسؤولية الإجتماعية للشركات إلى نظرية أصحاب المصالح، التي تنص على أن الهدف الأساسي لرأس المال يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لكل أصحاب المصالح من حملة أسهم، شركاء، موردين، موزعين، وعملاء وأيضا العاملين، وأسرهم والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل[1].

[1]- فؤاد محمد حسين الحمدي، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وإنعكاساتها على رضا المستهلك دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة المستنصرية، مصر، 2004/2003، ص 3-4

والجدول التالي يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

الجدول رقم (1): أبعاد المسؤولية الإجتماعية

المسؤولية اتجاه المجتمع	المسؤولية اتجاه حماية المستهلك	المسؤولية الأخلاقية	المسؤولية إتجاه حماية البيئة
- إنجاز المشاريع الأساسية - تقديم الهبات والتبرعات - توفير فرص العمل للنساء وللمعاقين - المساهمة في دعم الأنشطة الثقافية والحضارية - المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي	- التبيين - السعر - الضمان - التعبئة والتغليف - التوزيع - الإعلان - المقاييس والأوزان - النقل والتخزين	- تناسق أهداف الشركة مع أهداف المجتمع - عدم احتكار المنتجات - وجود دليل عمل أخلاقي للمنظمة - تشجيع العاملين على الإبلاغ عن الممارسات السلبية - عدم التحايل بالأسعار	- الالتزام بالتشريعات البيئية - الاقتصاد في استخدام الموارد - الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة - تجنب مسببات التلوث - آلية التخلص من النفايات - المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة - المواد الخام والطاقة

المصدر: فؤاد محمد حسين الحمدي، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وإنعكاساتها على رضا المستهلك دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة المستنصرية، مصر، 2004/2003، ص 4.

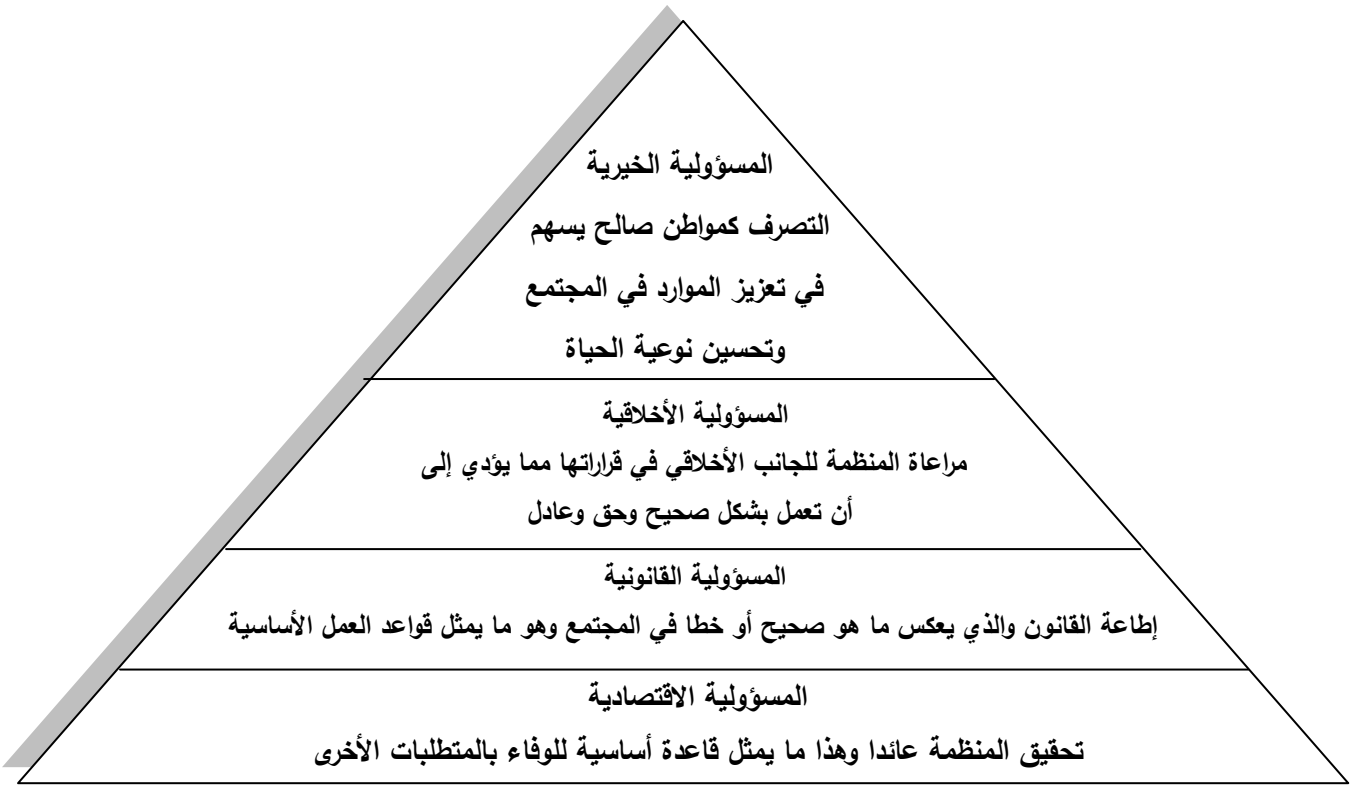
بالإستناد إلى الجدول السابق، فإن شمولية محتوى المسؤولية الإجتماعية أدت إلى بيان أن المسؤولية الإجتماعية تضم أربعة عناصر جوهرية رئيسية وهي: الاقتصادي والأخلاقي والقانوني والخيرية وفي إطار ذلك طور مصفوفة بين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف يمكن أن تؤثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة، كما أن مسؤولية الشركة الإجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع العناصر الأربعة والتي أوردها كارول بشكل متسلسل:

المسؤولية الإجتماعية الشاملة =

المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الخيرية.

الشكل التالي يوضح: هرم المسؤولية الاجتماعية

الشكل رقم (1): هرم المسؤولية الإجتماعية



المصدر: محمد عاطف محمد ياسين، **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، 2008، ص 32.

إستنادا للشكل الموضح أعلاه فإن[1]:

- **المسؤولية الاقتصادية:** تمثل مسؤوليات أساسية يحب أن تضلع بها منظمات الأعمال إذ أن إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بتكلفة معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلفة مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم.
- **المسؤولية القانونية:** هذه مسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة تعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وان تحترمها، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دوت تميز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها.
- **المسؤولية الأخلاقية:** يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها وفي حقيقة الأمر فات هذه الجوانب لم تؤطر بعد

[1]- محمد عاطف محمد ياسين، **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، 2008، ص 32-33

بقوانين ملزمة لكن احترامها يعد أمرا ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها فعلى المنظمة أم تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه.

- **المسؤولية الطوعية:** وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي من خلال برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة به ككبار السن وغيرها ولا تتوخى إدارة منظمات الأعمال من هذه البرامج ارتباطها المباشر بزادة الأرباح أو الحصة السوقية أو غيرها.

المبحث الثاني: مرتكزات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات

من خلال مضمون هذا المبحث سوف يتم دراسة مبادئ قيام المسؤولية الإجتماعية من جهة، ومن جهة أخرى دراسة عناصر المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة، وأخيرا تسليط الضوء على معايير ومستويات قياس المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة، وذلك على النحو التالي:

- **المطلب الأول: مبادئ قيام المسؤولية الإجتماعية**
- **المطلب الثاني: عناصر المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة**
- **المطلب الثالث: معايير ومستويات قياس المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة**

المطلب الأول: مبادئ قيام المسؤولية الإجتماعية

تعددت وتنوعت أفكار ووجهات نظر الباحثين حول كيفية صياغة مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلا أنها إتفقت من حيث المضمون والهدف الذي تصبو إليه، ومن رؤى هؤلاء الباحثين نجد نظرة الذين قسموا مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى ثلاثة أقسام وهي الاستدامة والشفافية والمساءلة[1]:

- **الإستدامة:** هي تلبية الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الأساسية للجميع، وتمتد لتشمل كل الفرص المتاحة من أجل تحقيق حياة أفضل، وهي كذلك القدرة على التحمل والمسؤولية.
- **الشفافية:** أن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وأنشطتها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين والمحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.
- **المساءلة:** أي أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية، والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر، وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة.

وفي هذا المبدأ يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة الخاصة بالمؤسسة لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات، كما يجدر الإشارة إلى أن المسؤولية الاجتماعية تستند على مجموعة مبادئ تنبثق من الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية،يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

---

[1] - العقون آمنة، المرجع السابق، ص 21-22

الجدول رقم (2): مبادئ الميثاق العالمي لحقوق الإنسان

المرجع	الرقم	المجدء
حقوق الانسان	1	-يتعين على المؤسسات التجارية دعم حماية حقوق الانسان المعلنة دوليا واحترامها
	2	-يتعين على المؤسسات التأكيد من أنها ليست مع انتهاكات حقوق الانسان
معايير العمل	3	-أن تؤيد المؤسسات حرية المشاركة وتعترف بحق المساواة
	4	-إزالة كل أشكال العنف والعمل الاجباري
	5	-الإلغاء الفعلي لعمالة الاطفال
	6	-إزالة التمييز فيما يتعلق بالتوظيف
البيئة	7	-التشجيع على تطوير ونشر التقنيات الملائمة للبيئة
	8	-تبني المبادرات من أجل ترويج أكبر للمسؤولية البيئية
	9	-على المؤسسات أن تدعم الطريقة الوقائية للتحديات البيئية
محاربة الفساد	10	-على المؤسسات أن تعمل ضد كل أشكال الفساد بما في ذلك الرشوة والابتزاز

المصدر: العقون آمنة، **أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء البيئي دراسة حالة مؤسسة البسكرية للإسمنت** ، مذكرة مقدمة كجزء لنيل شهادة الماستر، فرع تسيير المنظمات، تخصص إدارة الموارد البشرية، كليو العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019/2018، ص: 22

المطلب الثاني: عناصر المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة

أسهم العديد من الباحثين في تحديد مجموعة من العناصر التي تشير إلى محتوى المسؤولية الاجتماعية، ورغم الاختلافات التي طالت ترتيب هذه العناصر والعائد لاختلاف البيئة والزمن وكذا طبيعة الصناعة موضوع الدراسة، إلا أنه يمكن اعتماد العناصر التالية[1]:

- **المالكون:** أي تعظيم قيمة السهم، وتحقيق أكبر ربح، ورسم صورة جيدة.
- **العاملون:** من خلال تطبيق العدالة الوظيفية، والرعاية الصحية، والتدريب والتطوير، بالإضافة إلى ظروف عمل مناسبة كالإسكان، ونقل، ورواتب، وإجازات...
- **الزبائن:** من منتجات ذات نوعية، وأسعار مناسبة، وإعلان صادق.

[1] زهية عباز، **إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية في المؤسسة دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم التجارية ، تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2019/2018، ص 71

- **المنافسون:** من خلال منافسة عادلة ونزيهة، وعدم سحب عاملين بطرق غير نزيهة.
- **الموردون:** عن طريق المشاركة في التعامل، والصدق في التعامل، وتسديد الالتزامات المالية.
- **المجتمع:** من خلال خلق فرص عمل جديدة، وإحترام العادات والتقاليد، وتوظيف المعوقين، ودعم الأنشطة الإجتماعية، بالإضافة على دعم البنية التحتية، والصدق والمساهمة في حالة الكوارث.
- **البيئة:** عن طريق الإستخدام الأمثل للموارد، والحد من التلوث، وتدعيم المنتجات الخضراء وغير الضارة، حماية البيئة.
- **الحكومة:** من خلال الإلتزام بالتشريعات والقوانين، والمساهمة في حل القضايا الاجتماعية، وتسديد الالتزامات الضريبية وعدم التهرب، بالإضافة إلى المساهمة في البحث والتطوير، والمساعدة في إعادة التأهيل والتدريب .
- **جماعات الضغط:** كالتعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والبيئة، وإحترام دور النقابات العمالية وحسن التعامل معها، والتعامل الصادق مع الصحافة

من خلال العناصر السابقة الذكر، يمكن التعبير عنها بأصحاب المصالح أو الشركاء اللذين يجب أن تأخذ المؤسسات متطلباتهم بعين الاعتبار تحقيقا للأهداف المشتركة ، و مساهمة منها في تنمية المجتمع والحفاظ على العلاقات معهم ، فمستوى التأثير لكل عنصر على المؤسسة له أهميته في تفعيل نشاطها وضمان بقاءها، ومهما اختلفت أولوية هذه العناصر، فإن الدور الاجتماعي الذي يجب أن تدركه المؤسسات اتجاههم لابد أن يحترم كل حسب مؤشراته، فتجاهل بعض الجوانب في تلك العلاقة يمكن أن يضر بمصلحة المؤسسة والشركاء.

ونظرا لتطور وعمق الأداء الاجتماعي للمؤسسة تجاه أصحاب المصالح، فإن النقاط الواردة في الجدول والمحددة لهذا الدور ليست نهائية بل يمكن أن تشمل تعاملات إضافية تشترطها الظروف البيئية والمفاهيم الحديثة ذات العلاقة بحماية المصالح المشتركة بين المؤسسة وباقي الشركاء واحترام قيم وعادات المجتمع .

فلقد نما جوهر المسؤولية الإجتماعية في ظل نقاشات وإثراء الباحثين لتشكل دراسات كارول من خلال هرمه نقلة نوعية في إرساء دعائم فهمه من خلال أنواع المسؤوليات التي تطرق لها وت ولت الأبحاث فيما بعد تطوير النموذج وربط كل مسؤولية بمستويات مؤسسية وتنظيمية وفردية تتحقق في إطارها أبعاد إيكولوجية وتشريعية وخيرية، لتفسر كل مرحلة من مراحل تطور المفهوم المحتوى والأبعاد وتحديد أصحاب المصلحة اللذين يتأثرون بما تقدمه المؤسسات وكيفية الاستجابة لطموحاتهم وتوقعاتهم[1].

[1]- زهية عباز، المرجع السابق، ص 71-72

المطلب الثالث: معايير ومستويات قياس المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة

الفرع الأول: مستويات قياس المسؤولية الاجتماعية

يتم قياس المسؤولية الاجتماعية على عدة مستويات تتمثل في:

أولا: المستوى المؤسسي

لعل أول شيء يجب على المؤسسة تقيمه في هذا الجانب هو قياس دورها في التقليل من الأثار السلبية لنشاطاتها، ومدى احترامها للتشريعات القانونية حول البيئة والعمل ودفع الضرائب.

ثانيا: المستوى الأخلاقي

تمثل أخلاقيات الأعمال الجانب الهام في عملية القياس والمتابعة من خلال محاولة تركيز المؤسسات على معرفة مدى التزامها بالصدق والأمانة واحترام الجمهور وتطبيق قواعد المنافسة الشريفة .

ثالثا: المستوى المجتمعي

في هذا الجانب تقيم المؤسسات مدى التزامها بخدمة المجتمع وتزويده بالسلع والمنتجات الضرورية والمفيدة التي تحقق رضاه، وطرق مساهمتها في حل بعض القضايا الاجتماعية تحقيقا للتنمية المستدامة.

الفرع الثاني: مؤشرات ومعايير قياس المسؤولية الاجتماعية

لقياس درجة نجاح برامج المسؤولية الاجتماعية المنتهجة من قبل المؤسسات وجدت بعض المؤشرات والتي يمكن تلخيصها في ما يلي[1]:

- مؤشرات تهتم بترتيب المؤسسات وفقا لمسؤوليتها الاجتماعية: وتتمثل في مؤشر داوجونز للاستدامة المالية ومؤشر الأسواق المالية التابع للفاينشيال تايمز الذي تصدره السوق المالية للفاينشيال تايمز.
- تقيم المؤسسات التي تنتهج المسؤولية الاجتماعية على أساس مبادئ وقواعد الممارسة التي تتبعها مثل: مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة أو قواعد مبادرة التجارة الأخلاقية، وكذا مبادئ سوليفان العالمية للتقييم الداخلي أو نموذج سيجما للإدارة والأداء الاقتصادي كما تستخدم مؤسسات أخرى مبادئ منظمة الصحة العالمية أو صندوق الأمم المتحدة لرعاية الطفولة ومبادئ منظمة التعاون الاقتصادي للتنمية.
- مبادئ قواعد نظم الإدارة واصدار الشهادات التي يؤدي الحصول عليها إلى تعزيز ثقة أصحاب المصالح في المؤسسات، والتي نوجزها من خلال ما يلي:

---

[1]- قدم وهيبة، **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري** ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2014/2013، ص 180

- **الإيزو 14000 ومواصفاته الفرعية:** وهو مجموعة من المتطلبات التي تهتم بتكوين نظام إدارة بيئية تدعيما لحماية البيئة هدفه تقديم إرشادات عامة للمبادئ والأنظمة والتقنيات الموجهة لإدارة البيئة وتدعيم أساليبها.
- **الإيزو 9000 وحلقاته :** وهو مواصفات قياسية عالمية لها علاقة بإدارة الجودة ، وهدفه النهوض بالجودة وتدعيم المراجعة الداخلية والخارجية.
- **الإيزو 9000 وحلقاته :** وهو مواصفات قياسية عالمية لها علاقة بإدارة الجودة ، وهدفه النهوض بالجودة وتدعيم المراجعة الداخلية والخارجية[1].
- **الإيزو 9001 وحلقاته:** وهو الجودة من ناحية التصميم والتطوير والإنتاج والإنشاء والخدمات، وهدفه النهوض بالجودة وتدعيم المراجعة الداخلية والخارجية.
- **الإيزو 9002 وحلقاته :** وهو الجودة والمنتج، وهدفه النهوض بالجودة وتدعيم المراجعة الداخلية والخارجية.
- **الإيزو 9003 وحلقاته:** وهو نظام الجودة في مجال الفحص النهائي للسلعة واختبار جودته ، وهدفه النهوض بالجودة وتدعيم المراجعة الداخلية والخارجية.
- **الإيزو 9004 وحلقاته :** وهو معالم إرشادية تمنح المورد إرشادات لتطوير نظام الجودة ، وهدفه النهوض بالجودة وتدعيم المراجعة الداخلية والخارجية.
- **الإيزو 26000:** وهو مواصفة دولية للإرشاد بشأن المبادئ الأساسية للمسؤولية المجتمعية والموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة به، وهدفه تشجيع أي منشأة لتصبح مسئولة مجتمعيا بشكل اكبر من خلال استخدام هذه المواصفة الدولية[2].
- **الإيزو 22000:** وهو واصفة قياسية دولية تميل الى التركيز على ما يتعلق فقط بشئون سلامة الأغذية تتمح هذه المواصفة مبادئ الهاسب وخطوات التطبيق التي طورت بواسطة لجنة الدستور الغذائي، وهدفه أنه مستقل عن نظم الإدارة الأخرى أو قد تستعمل المنشآت نظام نظم أو الإدارة المتوفرة لديها لتأسيس نظام إدارة سلامة الغذاء.
- **الإيزو SA8000:** وهو معيار طوعي بشأن أخلاق المنظمة يشمل مجالات حقوق الإنسان والعاملين وحماية البيئة، وهدفه مساعدة المنظمات في الاستجابة الطوعية لتطلعات أصحاب المصلحة ويتعلق

---

[1] - زهية عباز، المرجع السابق، ص 124

[2] - قدم وهيبة، المرجع السابق، ص 182-183

باحترام الحقوق الاجتماعية في تشغيل العمال ومنع تشغيل الأطفال ومنع الإجبار على العمل، ويستند على ما جاء في اتفاقيات منظمة العمل الدولية اعلان الأمم المتحدة لحقوق الإنسان وكذا معايير الأيزو 9000 و14000[1].

- **الإيزو AA1000**: وهو أداة للمحاسبة الاجتماعية والأخلاقية ومراجعة الحسابات والإبلاغ ، وهدفه قياس ومتابعة السلوك الأخلاقي في المنظمات التجارية
- **الإيزو SD21000**: وهو معيار فرنسي صادر عن الجمعية الفرنسية للمعايرة ، وهدفه دليل يسمح بمراعاة جوانب التنمية المستدامة في الأنظمة الإدارية
- **الإيزو SMEKEY**: وهو مصمم لقياس ومراقبة الإجراءات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يتكون من 270 سؤال ويجري اختباره في دول أوروبية منذ 2002، وهدفه أداة تساعد المنظمات على بلوغ إدارة مسؤولة اجتماعيا.
- **الإيزو SIGMA البريطاني**: وهو بادرة طرحها المعهد البريطاني للمواصفات القياسية سنة 88 تسمح بإدماج التنمية المستدامة في الإدارة ، وهدفه ضمان فعالية إدماج أبعاد التنمية المستدامة في إدارة المنظمة[2].

بالإضافة لما سبق تلجأ المؤسسات لقياس دورها الاجتماعي إلى مجموعة من المعايير يمكن تلخيصها في جملة من النقاط نوجزها على النحو التالي:

- **معايير قياس حجم الإسهام الاجتماعي تجاه العاملين**، والذي يحتوي على:
  - معيار قياس الدخل النقدي للعاملين
  - معيار قياس مساهمة الشركة في حل بعض المشاكل الاجتماعية للعاملين
  - معيار قياس المساهمة في رفع مستوى مهارة وكفاءة العاملين
  - معيار قياس المساهمة في توفير الأمن الصناعي للعاملين
  - معيار قياس حالة العمل بالمؤسسة
  - معيار قياس حصة العامل في توزيعات الأرباح السنوية[3].

---

[1] - زهية عباز، المرجع السابق، ص 125

[2] - نفس المرجع، ص 126

[3] - قدم وهيبة، المرجع السابق، ص 184

- **معايير قياس تكلفة الأنشطة الخاصة بتحسين خدمات التعامل مع العملاء**، والذي يحتوي على:
  - معيار قياس نفقات المؤسسة على أبحاث وتطوير المنتجات والخدماتة للعملاء
  - معيار قياس دور المؤسسة في الرد على استفسارات ومشكلات العملاء.
- **معايير قياس تكلفة حجم الإسهام لاجتماعي اتجاه المجتمع وحماية البيئة**، والذي يحتوي على:
  - معايير قياس مساهمة المؤسسة في تحقيق الرفاهية الاجتماعية والثقافية والرياضية والمشاركة في المجالات التعليمية والصحية وكل ما يحتاجه أفراد المجتمع المحلي
  - معايير قياس مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل جديدة
  - معايير قياس مساهمة المؤسسة في الحفاظ على البيئة نظيفة
  - معايير قياس مساهمة المؤسسة في تطوير وتحسين البنية التحتية في المنطقة المحيطة[1].

[1]- زهية عباز، المرجع السابق، ص 127

المبحث الثالث: نطاق المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات وعوامل نجاحها

جاء مضمون هذا المبحث لمعالجة نطاق المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات وعوامل نجاحها، وذلك من خلال التطرق إلى دراسة إستراتجيات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة وعوامل نجاحها من جهة، ومن جهة أخرى تسليط الضوء على ، أهم وأبرز معوقات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة، وذلك بالإعتماد على جملة من المطالب نوجزها على النحو التالي:

- **المطلب الأول: إستراتجيات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة وعوامل نجاحها**
- **المطلب الثاني: معوقات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة**

المطلب الأول: إستراتجيات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة وعوامل نجاحها

الفرع الأول: إستراتجيات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة

حددت استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية من طرف العديد من الباحثين في أربع استراتيجيات أساسية، يمكن لإيجازها على النحو التالي:

أولا: إستراتيجية الممانعة أو عدم التبني

تم هذه الإستراتيجية بالأولويات الاقتصادية للمؤسسات دون تبني أي دور اجتماعي، لأن هذه المؤسسات تركز على تعظيم حيث تتحاشى المؤسسات الانفاق على الأنشطة الاجتماعية ، وبالعودة إلى هرم المسؤولية الاجتماعية الربح والعوائد الأخرى، فإن المؤسسات التي تتبنى هذا النوع من الاستراتيجيات تصنف في المستوى الأول وهي المسؤولية الاقتصادية، وتحاول أن تتجنب حتى المسؤولية القانونية بمختلف الأساليب والطرق الممكنة حيث تعرضها لمشكلات قانونية[1].

ثانيا: إستراتيجية الدفاع

تم المؤسسات وفقا لهذه الاستراتيجية بالقيام بأقل من المطلوب منها قانونيا، أي الحد الأدنى قانونيا المفروض كدور اجتماعي وبيئي، من خلال مواجهة المسؤوليات الاقتصادية والقانونية، ومع زيادة الضغوط التنافسية والسوقية وزيادة الأصوات التي تنادي بحماية المستهلك والبيئة تلجأ إدارة المؤسسة إلى المناورات القانونية كتكتيك للمحاولة من تقليل أو تجنب الالتزامات المرتبطة بالمشاكل التي تحدثها المنظمات، وبالتالي حمايتها من الوقوع في مساءلة قانونية[2].

---

[1]- زهية عباز، المرجع السابق، ص 25

[2]- العقون آمنة، المرجع السابق، ص 34

ثالثا: إستراتيجية التكيف

تنطلق هذه الإستراتيجية من إلتزام المؤسسات بالمسؤوليات الاقتصادية والقانونية، ثم تراعي بعد ذلك المتطلبات الأخلاقية من خلال الاهتمام بالقيم والأعراف السائدة والسلوكيات المقبولة اجتماعيا في بيئتها الداخلية، والتي تمثل ثقافة المؤسسة وكذلك بالنسبة للمجتمع الذي تعمل فيه[1].

رابعا: إستراتيجية المبادرة التطوعية

وهذا النوع من الاستراتيجيات تتبنى المؤسسة دورا اجتماعيا واسعا، وتأخذ مصلحة ا لمجتمع وتطلعاته في كل قرارات المؤسسة ، إذ يحمل في طياته المسؤولية الخيرية ، حيث يأخذ زمام المبادرة في توفير المتطلبات الاجتماعية والبيئية علاوة على بناء قاعدته بكل المسؤوليات الاقتصادية، القانونية والأخلاقية[2].

الفرع الثاني: عوامل نجاح المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة

حتى تنجح هذه الشركات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية هناك العديد من العوامل الرئيسية التي يجب إعدادها وتنظيمها قبل الشروع في إطلاق هذه البرامج وفي مقدمة هذه العوامل ما يلي[3]:

- ضرورة إيمان منظمة الأعمال بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، وأن تكون هناك قناعة ويقين من قبل كل مسئول فيها ابتداء من أصحاب المنظمات، مرورا بمديريها التنفيذيين، وانتهاء بالموظفين حول أهمية هذا الدور، وأنه أمر واجب على كل شركة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه، وهو أمر لا تتفضل به الشركة على مجتمعها بل تفتخر به وتعتبره واجبا عليها.
- أن تقوم المنظمة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها والمبادرة التي ستقدمها للمجتمع بدلا من الانتقاد والشكوى للسلبيات الموجودة.
- أن يصبح هذا النشاط جزءا رئيسيا من أنشطة المنظمات يتم متابعته من قبل رئيس المنظمة، كما يتم متابعة النشاط التجاري، وتوضع له المخططات المطلوب تحقيقها تماما كما توضع مخططات المبيعات وغيرها من الأنشطة التجارية.

---

[1] العقون آمنة، المرجع السابق، ص 36

[2] زهية عباز، المرجع السابق، ص 26

[3] أم كلثوم جماعي وسمير بن عبد العزيز، **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**، ورقة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث بجامعة بشار حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، يومي: 14-15 فيفري 2012، ص 10-11

- يجب على الشركة أن تخصص مسؤولا متفرغا تفرغا كاملا لهذا النشاط، وتحدد له الأهداف والمخططات المطلوبة، ويرتبط مباشرة بالإدارة العليا ويمنح الصلاحيات المطلوبة، وأن يكون له دور رئيسي وفاعل على مستوى الشركة .
- من أكبر المعوقات التي تواجه منظمات الأعمال الراغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية، رغبة هذه المؤسسات في الانطلاق من خلال مشاريع كبيرة وضخمة وذات أرقام عالية، ولا ضرر في أن توضع هذه الأهداف على المدى البعيد، ولكن حتى يتم البدء في مثل هذه البرامج يجب أن تكون الانطلاقة من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الأيام لتحقق المشاريع والبرامج الكبيرة.
- الحرص على عدم الإعلان عن البرامج الاجتماعية إلا بعد انطلاقها، فكثير من البرامج الاجتماعية التي يعلن عنها لا يكتب لها الاستمرار لعدم قدرة المسؤولين عنها على تنفيذها طبقا لما تم الإعلان عنه وهذا قد يساهم في المستقبل في توقف البرنامج.
- إجراء مراجعة بيئية لآثار مخرجات المنظمة مع تبني السياسات اللازمة للتعامل مع الهدر والنواتج العرضية وترشيد الاستهلاك لمصادر الطاقة وكل ما يتعلق بالاستخدام الآمن لمنتجات المنظمة المعنية.

هذه بعض العوامل التي من الممكن أن تساعد منظمات الأعمال على أن يصبح لديها برامج اجتماعية يمكن من خلالها أن تخدم مجتمعها وتساهم في تطويره وتنميته وتصبح جزءا منه وتتجاوز رؤيتها تحقيق الأرباح إلى المشاركة الاجتماعية التي هي خير وأبقى.

المطلب الثاني: معوقات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة

هناك بعض المعوقات التي تحول دون ممارسة المؤسسات لأداء دورها الاجتماعي وهي17:

الفرع الأول: المعوقات الإدارية

تتمثل فيما يلي[1]:

- 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 الادارة العليا تجاه المجتمع والبيئة المحيطة، وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية.
- إهمال الإدارات العليا في عملية اشتراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية.

---

[1]- محمد عاطف محمد ياسين، المرجع السابق، ص 44

- عدم وجود اتصالا فاعلا من قبل الإدارات مع الجمهور.

الفرع الثاني: المعوقات القانونية

وتتلخص في[1]:

- 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 والأنظمة بل تحتمه ضرورات المنفعة المجتمعية العامة أدت إلى ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية عند المدراء.

الفرع الثالث: المعوقات المالية

نذكر منها[2]:

- هدف بعض الشركات هو تعظيم الأرباح فقط.
- الاعتقاد بأن ايلاء 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 اجتماعيا.

---

[1] - أم كلثوم جماعي وسمير بن عبد العزيز، المرجع السابق، ص 9

[2] - نفس المرجع، ص 10

خلاصة

من خلال مضمون هذا المطلب تم معالجة مدخل نظري حول المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات حيث يحتل موضوع المسؤولية الإجتماعية أهمية كبيرة في الوقت الحاضر بسبب إتساع تأثير المنظمات وزيادة النقد الموجه لها في جوانب ترتبط بمشروعية عملها وآلياته مثل حالات الفساد والقرارات غير الأخلاقية المؤثرة على المجتمع.

كما أن المسؤولية الاجتماعية أصبحت اليوم تتبوأ حيزا ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على التحسين من مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، فيمكن لأي منظمة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في المجتمع من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي وتبني مفردات مطلوبة بإلحاح كبير من قبل فئات المجتمع ذات التأثير وبشكل مستمر، كما يمكن عرض هذا الدور الاجتماعي للحوار والمناقشة وإبداء الرأي من قبل الأطراف المستفيدة في المجتمع وليس ضروريا أن تكون المبالغ المخصصة لهذا الدور الاجتماعي كبيرة جدا وتتجاوز قدرات منظمة الأعمال بل المهم المشاركة والتوعية والمبادرة في جعل هذا الدور مقبولا وممثلا بجهود تتسم بطابع الاستمرارية.

الفصل الثاني
المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية

تمهيد

أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية التي برزت نتيجة لردود الفعل التي اجتاحت العالم ضد العولمة، الشغل الشاغل للمؤسسات في كافة البلدان النامية منها والمتقدمة وذلك لتأثيرها البالغ على أعمال المؤسسة وفا عليتها، حيث أصبحت من أكبر التحديات التي تواجه المسيرين من جهة وأصحاب المؤسسة من جهة أخرى.

وعليه أصبحت برامج المسؤولية الاجتماعية ذات أهمية متزايدة لعدد كبير من المؤسسات، لما لها من تأثير جوهري على مركزها المالي، حيث يمكن للمؤسسة تحقيق عملية الربط الجيد بين مبادئ المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي بهدف جذب الإستثمارات وتعزيز القدرة التنافسية في سوق العمل مما ينعكس على كفاءة الأداء.

- **المبحث الأول: المؤسسات الإقتصادية**
- **المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية**
- **المبحث الثالث: طبيعة العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية**

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية

المؤسسة هي مفهوم ذو طبيعة جد معقدة، تتميز بالشمولية ويمكن النظر إليها من زوايا متعددة، حيث تعبر المؤسسة عن واقع إقصادي وبشري واجتماعي، كونها تعمل في بيئة مجتمعية محددة، وتمثل جزءا من البنية الاقتصادية والاجتماعية لهذا المجتمع فالمؤسسة بوظائفها المختلفة هي في قلب البيئة الاقتصادية الديناميكية، التي ميزتها الرئيسية التطور والتغير، فالمحيط الحالي للمؤسسات جد معقد وغير مؤكد.

وقبل الخوض في دراسة علاقة المؤسسة مع الزبون، يجدر بنا تقديم بعض المفاهيم العامة الضرورية حول المؤسسة ومحيطها، وسيتم تناول ذلك بالتفصيل في المطالب التالية:

- **المطلب الأول: نشأة وتطور المؤسسة الإقتصادية وتعريفها.**
- **المطلب الثاني: خصائص المؤسسة الاقتصادية.**
- **المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية.**

المطلب الأول: نشأة وتطور المؤسسة الإقتصادية

إن المؤسسات الإقتصادية المختلفة التي نراها في الواقع لم تظهر بأشكالها الحالية من أول مرة بل كان ذلك لعدة تغيرات وتطورات متواصلة ومتوازية مع التطورات التي شهدتها النظم الإقتصادية والإجتماعية والحضارات البشرية منذ أن تمكن الإنسان من الإستقرار وتحضير حاجاته ونظرا لما للمؤسسة من أهمية ودور في النشاط الإقتصادي للمجتمعات[1]، فإنه يجدر بنا الإطلاع على تطوراتها ضمن المجتمع إبتداءا من الإنتاج الأسري البسيط لغاية ظهور التكتلات والشركات المتعددة الجنسيات، لذا وللوصل إلى نشأة وتطور المؤسسة الإقتصادية سوف يتم تقسيم مضمون هذا المطلب إلى جملة النقاط نوجزها على النحو التالي:

الفرع الأول: الإنتاج الأسري البسيط

لقد إعتبر الإنسان زراعة الأرض وتربية المواشي من أهم النشاطات وأهم موارد حياته وذلك لتلبية حاجاته الأساسية والمتمثلة في المأكل والملبس والمشرب وقد إستعمل بعض الأدوات البسيطة والتي يقوم بنحتها وتحضيرها كبار الأسر، وكان هذا النشاط يتم داخل الأسر وفي الحقول أو المدن، كما أن التجارة لم تعرف أنذاك، حيث كانت المنتجات اليدوية تصنع وفق طلبات معينة من أفراد المجتمعات وعادة تتم المبادلة بالمقايضة بين الأسر التي تصنع وفق طلبات المجتمع[2].

1- Jean longatte, gacques muller, **econmomie d'entreprise du nod**, paris, 2004, P 83.

2- اسماعيل عرباجي، **اقتصاد المؤسسة أهمية التنظيم وديناميكية الهيكل**، ط2، دار الطبع، الجزائر، 1996، ص 12.

الفرع الثاني: ظهور الوحدات الحرفية

بعد أن تهيأت الظروف المتمثلة في تكوين تجمعات حضرية وإرتفاع الطلب نوعا ما على المنتوجات الحرفية من ملابس وأدوات إنتاج ولوازم مختلفة بالإضافة إلى ظهولر وللأول مرة عمال بدون عمل أو بأعمال مستقلة في منازلهم كل هذا أدى إلى تكوين محلات أو ورشات يتجمع فيها أصحاب الحرف المتشابهة من أجل إنتاج أشياء معينة تحت إشراف كبيرهم أو أقدمهم في الحرفة علي شكل أسري يغيب فيه الإستغلال أو القسوة وهكذا فقد وجدت عدة ورشات حرفية للتاجرين، النحاسين، الحدادين...إلخ[1].

الفرع الثالث: النظام المنزلي للحرف

أدى ظهور طبقة التجار والرأسماليين إلى إستعمالهم لعدة طرق من أجل الحصول على المنتجات وبيعها في ظروف مرضية ومن الطرق المستعملة بإضافة الى التعامل على المجموعات الحرفية، الإتصال بالأسر في المنازل وتمويلهم بالمواد من أجل إنتاجهم لسلعة معينة وغالبا كانت عملية الإنتاج المنزلية مرحلة من مراحل إنتاج السلعة وقد وجد التجار سوق العمل خاصة في الأسر الريفية التي كانت على إستعداد لزيادة دخلها بواسطة إحتراف حرفة أخرى إالى جانب الزراعة، يمكنها من تغطية حاجاتها المتزايدة.

وهكذا أصبح هناك ولأول مرة عمال حرفيون في المنازل لا يملكون سوى قوة عملهم وممولون من طرف تجار أصحاب رؤوس أموال وكل منها مرتبط بالآخر إرتباطا نفعيا[2].

الفرع الرابع: ظهور المانيفا كتورة Manufacture

إن تراكم التغيرات التي شهدتها طرق الإنتاج الحرفي نظرا لتطور الأذواق والمستوى الحضاري من جهة وإرتفاع عدد السكان من جهة أخرى وكذلك ظهور الإكتشافات الجغرافية، أدت إلى إثراء طبقة التجار الرأسماليين الذين إمتلكو أدوات إنتاج يدوية فعملو على إيجارها إلى أشخاص وأسر داخل المنازل من أجل القيام بإنتاج طلباتهم التي كانوا يطالبون بتنفيذها في أوقات وبمواصفات مناسبة وفي وقت لاحق إستطاع هؤلاء التجار أن يقومو بجمع عدد من الحرفيين تحجت سقف واحد من أجل أن يتمكنوا من مراقبتهم بشكل أكبر وأن يستعملوا وسائل إنتاجهم بشكل أثر إستغلالا وهكذا ظهرت المصانع في شكلها الأول والتي تتكون من أدوات بدائية يشتغل عليها العمال بأيديهم إذ أصبح فيها صاحب المحل والأدوات هو المشرف على عملية الإنتاج من بدايتها إلى نهايتها وقد كانت المانيفاكتورة تعبر عن منعرج حاسم في تاريخ المؤسسة الإقتصادية حيث تعتبر شكل الإنتاج اليدوي الذي تولدت عنه المؤسسة الرأسمالية فيما بعد[3].

---

[1]- ناصر دادي عدوان، **اقتصاد المؤسسة**، ط2، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص 28.

[2]- عمر صخري، **الاقتصاد الكلي**، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 13.

[3]- اسماعيل عرباجي، **المرجع السابق**، ص 14.

الفرع الخامس: المؤسسة الصناعية الآلية

بعد أن توفرت الأسباب من إكتشاف عملية موجهة نحو الإنتاج الصناعي وإتساع السوق أكثر فأكثر، ولعب الجهاز المصرفي دورا هاما في التطور الإقتصادي، ظهرت المؤسسات الآلية الأولى التي كانت فيها وسائل العمل الآلية بعد أن كانت في المانيفاكتورة يدوية، وحسب تعريفات بعض الإقتصاديين فإن الآلة أنذاك لم تكن سوى جهاز مكون من مجموعة من الأجزاء كانت ذات شكل يدوي وعند آخرين فإن الأدوات في الحرف كانت تستعمل طاقة محركة يدوية في حين أن الآلة هي أداة تستعمل طاقة محركة حيوانيا أو مائيا أو من الريح...إلخ[1].

الفرع السادس: التكتلات والشركات متعددة الجنسيات

مع التطور الذي شهده الإقتصاد الرأسمالي كانت هناك ضرورة للمؤسسات لإتباع عدة إستراتياجيات تتكتل فيما بينها (التكتل الإقتصادي) وكذا الدخول إلى الأسواق الخارجية ليس في صورة موزعة للسلع والخدمات فقط بل أيضا كمنتج في أكثر من بلد خارجي وهي ما يدعى الشركات متعددة الجنسيات[2].

وبهذا إستعرضنا في هذا المطلب نشأة وتطور المؤسسة بدءا بالنشاط الذي كان يقوم به الإنسان البدائي وصولا الى الشركات الحالية والتي يكون فيها طابع التكتل في صادر هذه الشركات وذلك للوصول الي الأسواق الخارجية وبالتالي الدخول في الأسواق العالمية.

ومن خلال هذه المراحل يتضح لنا أن المؤسسة الإقتصادية لم تظهر بشكل واحد بل ظهرت بأنواع مختلفة كل منها ذا أهمية واسعة.

ومن خلال ما سبق ذكره، المؤسسات الإقتصادية تعرف على أنه ا: "شكل إقتصادي وتقني وقانوني وإجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لقيم العمل الإجتماعي بهدف إنتاج سلع أو وسائل الإنتاج أو تقديم خدمات متنوعة"[3].

كما تعرف على أنها: "مجموعة من الطاقات البشرية والموارد (المادية طبيعية كانت أو مادية أو غيرها)، والتي تشغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليفة محددة قصد إنجاز أو أداء المهام المنوطة بها من طرف المجتمع"[4].

---

[1]- ناصر دادي عدوان، **اقتصاد المؤسسة**، **المرجع السابق**، ص 32.

[2]- اسماعيل عرباجي، **نفس المرجع**، ص 16.

[3]- صمويل عبود، **إقتصاد المؤسسة**، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص 58

[4]- أحمد طرطار، **تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص 15

تعرف المؤسسة الإفقتصادية على أنها: "مؤسسة لها صيغة إعتبارية مستقلة وتحمل إسما مستقلا ولها مميزاتها المستقلة ونظامها الخاص بها، ولها حسابها المصرفي كما لها خطتها الخاصة بها وهذا الكيان القانوني الضروري والهام لتحديد حقوق وواجبات المؤسسة وإتجاه الدولة ولمعرفة النجاحات المحاسبية"[1].

كما تعرف أيضا على أنها: "عميل إقتصادي يقوم بنشاط إقتصادي ذات طابع صناعي أو تجاري أو خدماتي وبالتالي هيكل عضوي متكامل مكون من مجموعة عناصر مادية وبشرية (مستخدمين ومصالح ووحدات أقسام) تترابط مع بعضها البعض بشكل متكامل لتشكيل هيكل إقتصادي ومنه فإن المؤسسة نظام متكامل مشكل من مجموعة العناصر ذات التأثير المتبادل"[2].

وتعرف أيضا على أنها: "منظمة تجمع اشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال والقدرات من أجل إنتاج سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى من تكلفتها"[3].

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة الاقتصادية

إن الخصائص والمقومات التي نتكلم عنها هنا هي تلك التي تتصف بها المؤسسة الإقتصادية أينما كانت سواء في بلد متقدم صناعيا أو في طريق التنمية، غير أن المؤسسة العادية لها صفات ذاتية يمكن الإستعانة بها للتعرف على مكانتها (نقاط قوتها وضعفها)، وهذه الصفات أو الخصائص هي التي تمكنها أول من التطور أو الإندثار.

الفرع الأول: خاصية الهيكلة المنظورة والملائمة

يعبر الهيكل أساسا عن تكوين الوضعية للمؤسسة، كيفية تنظيمه مستويات المسؤولية وإتخاذ القرارات فيها كلما كانت الهيكلة واضحة معبرة جدا عن العلاقات والتبادلات بين الأقسام والوظائف من جهة ومرنة لتأخذ التغيرات المرتبطة بالمحيط والإستراتيجية من جهة أخرى[4]، ومنه التنظيم التقليدي لا يلائمان المؤسسة الحديثة إطلاقا في السنوات الأخيرة نجد المؤسسات في الدول الصناعية بما فيها الكثير من المؤسسات اليابانية التي تبذل جهودا جبارة في إعادة تنظيم هيكلها ونشاطها وإذا وجدت حاليا مؤسسات إقتصادية لا تولي إهتماما لذلك فإن حظوظها في البقاء والملائمة مع قوى السوق المتضاربة والمستجدات الكثيرة والسريعة في عصرنا الحاضر قليلة جدا، ماذا إذن في حالة نوع المؤسسات الجزائرية[5]؟

---

[1] عمر صخري، **الاقتصاد الكلي**، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 07.

[2] ناصر دادي عدوان، **اقتصاد المؤسسة**، ط2، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص 17.

[3] اسماعيل عرباجي، **اقتصاد المؤسسة أهمية التنظيم وديناميكية الهيكل**، ط2، دار الطبع، الجزائر، 1996، ص08.

[4] صديق محمد عقيقي، **إدارة التسويق**، المكتب العربي الحديث، 2003، ص 563

[5] **نفس المرجع**، ص 563

الفرع الثاني: خاصية التقرب من المستهلك

مما لاشك فيه وجود المؤسسات الإقتصادية مرتبط بوجود المستهلك الفعلي أو المتوقع وبإعتبار المستقبل ينصح أن تقوم تلك الهياكل الإقتصادية بالتوجه نحو السوق أو الإستهلاك، فتكاثر الإنتاج من جهة وكذلك الإختلافات بين المستهلكين من جهة أخرى تفرض على المؤسسة الحديثة الإقتراب أكثر من السوق أو المستهلك بمعنى هذا انه على المؤسسة المساهمة في الحياة الإقتصادية بتقديم دراسات قصد التعرف على الإحتياجات والرغبات من النواحي الكمية والنوعية والجودة كي تنتج ما يمكن بيعه عوض بيع ما تنتجه[1].

الفرع الثالث: خاصية اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات

تنطوي هذه التكنولوجيات على كل الوسائل التقنية والآلية الحديثة والتي ترتبط بكيفية أو بأخري بالمعلومات، ن خاصيتها هي أنها تمكنت من الحصول وجمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات موثوق فيها، لتخزينها وإرسالها عند الطلب دون تأخير بالنسبة للمؤسسة الإقتصادية[2].

الفرع الرابع: خاصية الإعتماد على الإبداع والتجدد

المقصود بالإبداع هنا التكنولوجي المرتبط بالمنتوجات وطرق الإنتاج إذ أنه المصدر الأساسي للقوة التنافسية، أما التجديد فهو تعبير إيجابي من شأنه أن يساعد على تحسين التسيير والأداء ويدخل ضمن هذا التجديد في طرق تسيير الأفكار والتنظيم وبالنسبة للإبداع خاصة فمزاولته يمكن أن يكون إما صفة رسمية أو عكس ذلك مهما كانت الطريقة للإتصال والإرتباط مع هيكل التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجي أصبحا أمرين ضروريين في هذا العصر وما تعاني منه إقتصاديات دول العالم النامي في هذا الصدد إنما هو عدم وجود أو ضعف العلاقات بين الهياكل كلها[3].

ومما سبق ومن مختلف التعاريف السابقة الذكر يمكن أن نستخلص أهم الخصائص التي تتصف بها المؤسسة وهي كالتالي[4]:

- التحديد الواضح والجلي للأهداف والأساليب التي تزاول نشاطها في حدودها.
- إن المؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث إمتلاكها للحقوق والصلاحيات ومن حيث واجباتها ومسؤولياتها.

---

[1] عبد الرزاق بن حبيب، **اقتصاد وتسيير المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002، ص 62

[2] قطاف ليلى، **إشكالية تطور المؤسسة العمومية الاقتصادية في الجزائر**، رسالة ماجستير، 1998، ص 6

[3] أحمد طرطار، **الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 109.

[4] عبد الرزاق بن حبيب، **نفس المرجع**، ص 65

- القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها وذلك بضمان وفرة المواد الأولية وكذا الموارد المالية عن طريق الإعتمادات، الإيرادات والقروض.
- مساهمة المؤسسة نمو الدخل الوطني بإعتبارها وحدة إقتصادية.
- المؤسسة كنظام مشكل من هياكل يمكن وصفها بأنها عناصر ثابته لفترة معينة مثل هياكل الإنتاج والتوزيع.

المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية

يسعى منشئ المؤسسات الإقتصادية، العمومية منها والخاصة الى تحقيق عدة أهداف تختلف حسب إختلاف أصحاب المؤسسات وطبيعة وميدان نشاطها.

الفرع الأول: الأهداف الإقتصادية

يمكن جمع عدد كبير من الأهداف التي تدخل ضمن هذا النوع كما يلي[1]:

- **تحقيق الربح:** إن إستمرار المؤسسة في الوجود لا يمكن أن يتم إلا إذا إستطاعت أن تحقق مستوى أدنى من الربح يضمن لها إمكانية رفع رأسمالها وبالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المؤسسات الأخرى.
- **تحقيق متطلبات المجتمع :** عند قيام المؤسسات بعملية بيع منتجاتها فهي تغطي طلبات المجتمع الموجودة بها، سواء على المستوى المحلي أو الوطني أو الجهوي والدولي.
- **عقلنة الإنتاج:** يتم ذلك بواسطة الإستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجيتها بواسطة التخطيط الجيد والتدقيق للإنتاج والتوزيع بالإضافة الى مراقبة تنفيذ هذه الخطط والبرامج[2].

الفرع الثاني: الأهداف الإجتماعية

من بين هذه الأهداف العامة للمؤسسة الإقتصادية الأهداف الإجتماعية وتتمثل في[3]:

- **ضمان مستوى مقبول للأجور :** يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها، حيث يتقاضون أجورهم مقابل عملهم بها ويعتبر هذا المقابل حقا مضمونا قانونيا وشرعا وعرفا، إذ يعتبر العمال من العنصر الحيوي والحي في المؤسسة.
- **تحسين مستوي معيشة العمال :** أي تحسين وعقلنة الإستهلاك الذي يكون بتنويع وتحسين الإنتاج وتوفير إمكانيات مادية ومالية أكثر فأكثر للعامل من جهة وللمؤسسة من جهة أخرى.

---

[1] - قطاف ليلى، **المرجع السابق**، ص 10

[2] - **نفس المرجع**، ص 11

[3] - عبد الرزاق بن حبيب، **المرجع السابق**، ص 79

- **إقامة أنماط إستهلاكية معينة :** وذلك بتقديم المؤسسة منتجات جيدة أو بواسطة التأثير في أذواقهم عن طريق الإشهار والدعاية.
- **الدعوة إلى تنظيم وتماسك العمال:** وهو الوسيلة الوحيدة لضمان الحركة المستمرة للمؤسسات وتحقيق أهدافها.
- **توفير تأمينات ومرافق للعمال :** تعمل المؤسسة على توفير بعض التأمينات مثل: التأمين الصحي ضد حوادث العمل وكذلك التقاعد[1].

الفرع الثاني: الأهداف الثقافية والرياضية

نجدها في[2]:

- **توفير وسائل ترفيهية وثقافية :** تعمل المؤسسات على إعتياد عمالها على الإستفادة من وسائل الترفيه والثقافة التي توفرها لهم ولأولادهم من مسرح ومكتبات ورحلات نظرا لتأثير هذا الجانب على المستوى الفكري للعامل والرضى بتحسين مستواه.
- **تدريب العمال المبتدئين:** مع التطور السريع الذي تشهده وسائل الإنتاج فإن المؤسسة تجد نفسها مجبرة على تدريب عمالها الجدد تدريبا كفيلا بإعطائها إمكانية إستعمال هذه الوسائل بشكل يسمح بإستغلالها إستغلالا عقلانيا، رغم إمكانية تحصيلهم على تكوين نظري أحيانا في إطار المنظومة التربوية والجامعية.
- **تخصيص أوقات للرياضة:** إذ تعمل المؤسسات الخاصة الحديثة منها على إتباع طريقة في العمل تسمح للعامل بمزاولة نشاط رياضي في زمن محدد مما يجعل العامل يتخلص من الملل ويحتفظ بصحة جيدة.

الفرع الرابع: الأهداف التكنولوجية

بالإضافة إلى ما سبق تؤدي المؤسسة دورا هاما في الميدان التكنولوجي نذكر البحث والتنمية، حيث أنه مع تطور المؤسسات عملت على توفير الإدارة، مما زاد أهمية الإتصال لنسبة عالية وهذا حسب حجم المؤسسة الذي يتناسب طرديا معها كما أن المؤسسة الإقتصادية تؤدي دورا هاما مساندا للسياسة القائمة في البلاد في مجال البحث والتطوير التكنولوجي، نظرا لما تمثله من وزن في مجموعها وخاصة المؤسسات الضخمة منها، من خلال الخطة التنموية للدولة المتوسطة الأجل التي يتم من خلالها التنسيق بين العديد من الجهات إبتداءا من الهيئات ومؤسسات البحث العلمي والمؤسسات الإقتصادية وكذا هيئات التخطيط الآخر كالمجلس الإقتصادي الإجتماعي...إلخ[3].

1- Pierre Conso, **Les fonctions de l'Entreprise**, Le Pen éducation, Paris, 2007, P 13

2- قطاف ليلى، **المرجع السابق**، ص 18

3- أحمد طرطار، **الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية**، **المرجع السابق**، ص 111

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية

للوصول إلى مفهوم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية وجب علينا أولا دراسة عناصر الأداء وأهم وأبرز أنواعه من جهة، ومن جهة أخرى تسليط الضوء على أهداف الأداء المالي ومراحله ومعاييره ومؤشراته، وصولا إلى أهمية تقييم الأداء المالي وأسبابه وأهدافه ونظام تقييمه، على النحو التالي:

- **المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي**
- **المطلب الثاني: تصميم الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية وقواعده**
- **المطلب الثالث: نظام تقييم الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية والعوامل المؤثرة فيه**

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي

الفرع الأول: مرتكزات الأداء

أولا: تعريف الأداء

يعرف الأداء على أنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى أهداف مسطرة، وبهذا يتجسد الأداء في القيام بالأعمال والأنشطة والمهمات مما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف الإدارة، كما يعتبر حاصل تفاعل بين عنصرين أساسيين هما الطريقة في استعمال موارد المؤسسة والنتائج المحققة عن ذلك الاستخدام[1].

الأداء هو نتيجة لامتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول، إدراك الدور المَنوط للأفراد داخل التنظيم، وكذا مستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد العامل أو الموظف، ويتم قياسه على أساس النتائج التي يحققها التنظيم داخل نفس البيئة الاقتصادية[2].

وهو أيضا انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها[3].

ويعرف أيضا بأنه عبارة عن نتيجة وهو يتكون من الكفاءة، الفعالية، الإنتاجية والتنافسية[4].

---

[1]– شيخ داوي، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد 7، 2010/2009، ص 218

[2]– مصطفى عشوف، **أسس علم النفس الصناعي**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 2008، ص 221.

[3]– فلاح حسن عداي الحسيني، **الإدارة الاستراتيجية**، دار وائل، عمان، 2000، ص 231.

[4]– شويخي إسماعيل، **دور الشراكة في تحسين أداء المؤسسات الصناعية**، دراسة حالة مجمع صيدال 2000–2004، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، 2003/2002، ص 22

ثانيا: عناصر الأداء

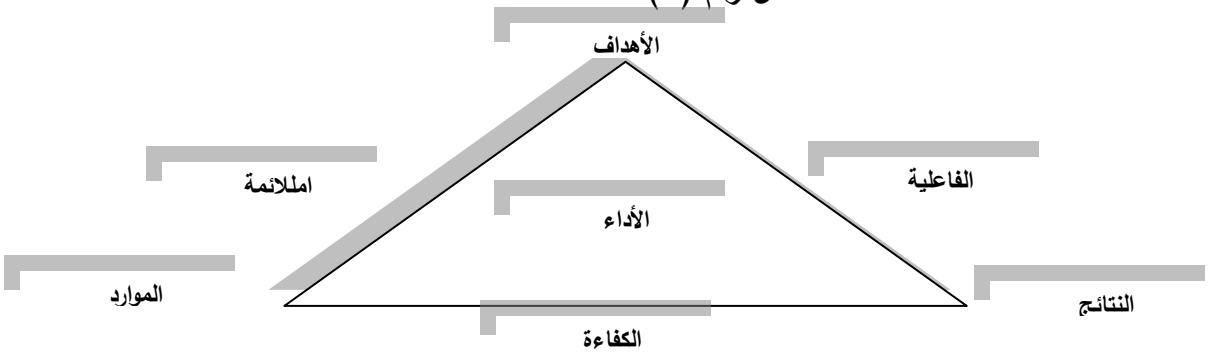
يتكون الأداء من ثلاث عناصر والمتمثلة في:

أ/ الفعالية: ينظر الكاتب إلى الفعالية على أنها القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول إلى النتائج المرتقبة، ونقصد بها أيضا مدى قدرة لمؤسسة على تحقيق أهدافها[1].

ب/ الكفاءة: أي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات والنشاط الكفء هو النشاط الأقل تكلفة، كما تعرف على أنها الاستخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة.

ج/ الإنتاجية" نفس درجة الكفاءة التي تتمتع بها المؤسسة في تحويل المدخلات المختلفة إلى مخرجات تأخذ شكل سلع والخدمات[2].

الشكل رقم (2) مثلث الأداء



المصدر: مجيد الراجي، **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية**، دار المناهج، الأردن، 2007، ص 33

ثالثا: أنواع الأداء

أ/ حسب معيار المصدر

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين وهما : الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي، وهو ما سوف نوضحه كالتالي[3]:

أ-1/ الأداء الداخلي

ويطلق عليه أداء الوحدة أي ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من التوليفة التالية:

- **الأداء البشري**، وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- **الأداء التقني**، ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

---

[1]- إلهام يحياوي، **الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية "دراسة ميدانية بشركة الإسمنت"** ، مجلة الباحث، العدد الخامس، ورقلة، 2007، ص 46

[2]- مجيد الراجي، **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية**، دار المناهج، الأردن، 2007، ص 32

[3]- Bernard Martory, **Contrôle de gestion social**, librairie Vuibert, Paris, 1999, P 236.

- **الأداء المالي**، ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

أ-2/ الأداء الخارجي

الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة

ب/ حسب معيار الشمولية

حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المنظمة إلى أداء كلي وأداء جزئي، كالتالي[1]:

ب-1/ الأداء الكلي

الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر.

ب-2/ الأداء الجزئي

هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق.

ج/ حسب معيار الطبيعة

تبعا لهذا المعيار الذي من خلاله تقسم المؤسسة أهدافها إلى أهداف اقتصادية، واجتماعية، وتكنولوجية، وسياسية يمكن تصنيف الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء اجتماعي، أداء تكنولوجي وأداء سياسي.

الفرع الثاني: مرتكزات الأداء المالي

أولا: تعريف الأداء المالي

يعبر عن تعظيم النتائج من خلال تحسين المردودية، ويتحقق بتدنية التكاليف وتعظيم الإيرادات بصفة مستمرة تمتد إلى المدى المتوسط والطويل، بغية تحقيق كل من التراكم في الثروة والاستقرار في مستوى الأداء[2].

يمثل المفهوم الضيق لأداء الشركات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف ويعبر على أداء الشركات حيث أنه الدعم الأساس ي للأعمال المختلفة التي تمارسها الشركة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص في استثمارية ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم[3].

---

[1]- عبد المليك مزهوده، **الأداء بين الكفاءة والفعالية "مفهوم وتقييم"**، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، بسكرة، 2001، ص 89

[2]- إلياس بن ساسي ويوسف قريشي، **التسيير المالي "الإدارة المالية"**، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، 2006، ص 60

[3]- محمد محمود الخطيب، **العوامل المؤثرة على الأداء المالي "الأداء المالي وأثره على عوائد الأسهم الشركات"** ، ط1، دار الحامد، عمان، 2010، ص 48

ثانيا: أهداف الأداء المالي

يوجد العديد من الأهداف لتقييم الأداء نذكر أهمها[1]:

- الكشف عن مواصلة الخلل في نشاط الوحدة الاقتصادية وإجراء تحليل شامل لها وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة وتصحيحها وارشاد المنفذين إلى وسائل تلافيها مستقبلا.
- تحديد مسؤولية كل مركز أو قسم في الوحدة الاقتصادية عن مواطن الخلل والضعف في النشاط الذي يضطلع به، وذلك من خلال قياس إنتاجية كل قسم من أقسام العملية الإنتاجية وتحديد إنجازاته سلبا أو إيجابا الأمر الذي من شأنه خلق منافسة بين الأقسام من أجل رفع مستوى أداء الوحدة.
- تصحيح الموازنات التخطيطية ووضع مؤشراتها في المسار الصحيح بما يوازن بين الطموح والإمكانيات المتاحة حيث تشكل نتائج تقييم الأداء قاعدة معلوماتية كبيرة في رسم السياسات والخطط العملية البعيدة عن المزاجية والتقديرات غير الواقعية.

ثالثا: مراحل تقييم الأداء

تمر عملية تقويم الأداء بمراحل عدة مجملها بالآتي:

أ/ جمع البيانات والمعلومات الإحصائية

حيث تتطلب عملية تقييم الأداء توفير البيانات والمعلومات والتقارير والمؤشرات اللازمة لحساب النسب والمعايير المطلوبة والتي يمكن الحصول عليها من حسابات الإنتاج والأرباح والخسائر والميزانية العمومية والمعلومات المتوفرة عن الطاقات الإنتاجية والمستخدمات ورأس المال وعدد العاملين وأجورهم وغير ذلك، وإن جميع هذه المعلومات تخدم عادة عملية التقويم خلال سنة معينة، إضافة للمعلومات المتعلقة بالسنوات السابقة والبيانات عن أنشطة المؤسسة المشابهة في القطاع نفسه أو في الاقتصاد الوطني أو مع بعض المؤسسات في الخارج لأهميتها في إجراء المقارنات[2].

ب/ تحليل ودراسة البيانات والمعلومات الإحصائية

للوقوف على مدى دقتها وصلاحيتها لحساب المعايير والنسب والمؤشرات اللازمة لعملية تقييم الأداء حيث يتعين توفير مستوى من الموثوقية والاعتمادية في هذه البيانات وقد يتم الاستعانة ببعض الطرق الإحصائية المعروفة لتحديد مدى الموثوقية بهذه البيانات[3].

1- مجيد الراجي، **المرجع السابق**، ص 32

2- **نفس المرجع**، ص 32

3- ليندة غربة، **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية باستخدام نسب النشاط والربحية** ، مذكرة لنيل درجة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015/2014، ص: 14

ج/ إجراء عملية التقييم

باستخدام النسب والمعايير الملائمة للنشاط الذي تمارسه الوحدة الاقتصادية على أن تشمل فيها عملية تقييم النشاط العام للوحدة أي جميع أنشطة مراكز المسؤولية تهدف التوصل إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه[1].

د/ اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم

في كون نشاط الوحدة المنفذ كان ضمن الأهداف المخططة وإن الانحرافات التي حصلت في النشاط قد حصرت جميعها، وحددت أسبابها وأن الحلول اللازمة لمعالجة هذه الانحرافات قد اتخذت وأن الخطط قد وضعت لسير نشاط الوحدة نحو الأفضل في المستقبل[2].

هـ/ تحديد المسؤوليات متابعة العمليات التصحيحية للانحرافات

إن تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات التي حدثت في الخطة الإنتاجية وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تمخضت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة[3].

رابعا: العوامل المؤثرة في الأداء المالي

تتلخص العوامل المؤثرة على الأداء المالي في:

أ/ الهيكل التنظيمي

هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالشركات، ففيه تتحدد أساليب الإتصالات والصلاحيات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، حيث يتضمن الكثافة الإدارية وهي الوظائف الإدارية في الشركات والتمايز الرأس ي هو عدد المستويات الإدارية أما التمايز الأفقي فهو عدد المهام التي نتجت عن تقسيم العمل والانتشار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين. ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء الشركات من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها ومن ثم تخصيص الموارد لها بالإضافة إلى تسهيل تحديد الأوامر للأفراد في الشركات والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمن المواصفات التي تسهل للإدارة اتخاذ القرارات بأكثر فاعلية[4].

1- عبد المليك مزهوده، **المرجع السابق**، ص 91

2- **نفس المرجع**، ص 91

3- مجيد الراجي، **المرجع السابق**، ص 41

4- **نفس المرجع**، ص 42

ب/ المناخ التنظيمي

وهو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار وأسلوب الإدارة وتوجيه الأداء وتنمية العنصر البشري، ويقصد بوضوح إدراك العاملين مهام الشركة وأهدافها وع ا وأنشطتها مع ارتباطها بالأداء، وأما اتخاذ القرار هو أخذه بطريقة عقلانية وتقييمها لاتخاذها. وأسلوب إدارة في تشجيع العاملين على المبادرة الذاتية أثناء الأداء.

حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء بصورة إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية، وإعطاء معلومات لمتخذي القرار لرسم صورة الأداء والتعرف على مدى تطبيق الإداريين لمعايير الأداء في تصرفهم في أموال الشركة[1].

ج/ التكنولوجيا

هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في الشركة لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات (كتكنولوجيا الإنتاج حسب الطلب، وتكون وفقا للمواصفات المطلوبة، تكنولوجيا الإنتاج المستمر، تكنولوجيا الدفعات الكبيرة).

وعلى الشركات تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه الشركات. والتي لابد لهذه الشركات من التكيف معها واستيعابها وتعديل أدائها وتطوير هدف الملائمة بين التقنية والأداء[2].

وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطرة والتنويع بالإضافة إلى زيادة الأرباح والحصة السوقية.

د/ الحجم

يقصد بالحجم تصنيف الشركات إلى شركات متوسطة أو كبيرة الحجم.حيث يوجد عدة مقاييس لحجم الشركات منها: إجمالي الموجودات أو الودائع، إجمالي المبيعات أو إجمالي القيمة الدفترية.

ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء المالي للشركات سلبا.فقد يشكل عائقا لأداء الشركات حيث إن بزيادة الحجم فإن عملية إدارة الشركة تصبح أكثر تعقيدا، ومنه يصبح أداؤها اقل فعالية وإيجابا من حيث أنه كلما زاد حجم الشركة يزداد عدد المحللين الماليين المهتمين بالشركة، وإن سعر المعلومة للوحدة الواحدة الواردة في التقارير المالية يقل بزيادة حجم الشركات، فقد أجريت دراسات حول علاقة الحجم بأداء الشركات وبينت أن العلاقة بين الحجم والأداء علاقة طردية[3].

1- عبد المليك مزهوده، **المرجع السابق**، ص 102

2- **نفس المرجع**، ص 44

3- مجيد الراجي، **المرجع السابق**، ص 32

الفرع الثالث: مرتكزات تقييم الأداء المالي

أولا: تعريف تقييم الأداء المالي

تقييم الأداء هو تقييم نشاط الوحدة الاقتصادية على ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة مالية معينة وهي تهتم أولا بالتحقق من بلوغ الأهداف المخططة والمحددة مسبقا وثانيا بقياس كفاءة الوحدة في استخدام الموارد المتاحة سواء كانت موارد بشرية أو رأسمالية[1].

وهناك تعريف آخر يرى بأن تقييم الأداء هو مرحلة من مراحل العملية الإدارية، نحاول فيها مقارنة الأداء الفعلي باستخدام مؤشرات محددة وذلك من أجل الوقوف على النقص أو القصور في الأداء وبالتالي اتخاذ القرارات اللازمة أو المناسبة لتصحيح هذا القصور، غالبا ما تستخدم المقارنة بين ما هو قائم أو متحقق فعلا وبين ما هو مستهدف خلال فترة زمنية معينة في العادة تكون سنة[2].

وهو أيضا تقييم إصدار حكم على النتيجة المالية المتحصل عليها للمؤسسة خلال دورة مالية معينة باستخدام مقاييس معينة[3].

ينظر الباحثين إلى عملية تقييم الأداء المالي على أنها تقيم حكم على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للمؤسسة وذلك لخدمة رغبات أطراف مختلفة، أي يعتبر تقييم الأداء المالي للمؤسسة قياسا للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقا[4].

كما يعرف تقييم الأداء المالي على أنه قياس النتائج المحققة أو المنتظرة على ضوء معايير محددة سلفا لتحديد ما يمكن قياسه ومن ثم مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفعالية وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما سيمح بالحكم على درجة الكفاءة[5].

ثانيا: أهمية تقييم الأداء المالي

يبرز دور المؤسسة في المجتمع حول الإستخدام الأمثل للسيولة لتحقيق فوائض إيجابية من الأرباح في سبيل تشكيل الثروة ومن ثم تعظيم القيمة السوقية، والتي بدورها تعمل على تعظيم عائد حملة الأسهم إذا

1- عبد المليك مزهوده، **الأداء بين الكفاءة والفعالية "مفهوم وتقييم"**، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، بسكرة، 2001، ص 89

2- صالح مهدي محسن العامري، **الإدارة والأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 602

3- فتيحة حجاج، **تقييم الأداء المالي باستخدام مؤشرات التحليل المالي**، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014، ص3

4- السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال**، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000، ص 38

5- دادن عبد الغاني، **قياس وتقييم الأداء المالي في مؤسسة إقتصادية نحو إرسال نموذج إنذار مبكر بإستعمال المحاكات المالية**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص 26

كانت المؤسسة مدرجة في البورصة بطبيعة الحال، ولا يأتي ذلك إلا من خلال تحقيق أقصى الإيرادات بأقل المخاطر[1].

وتهدف المؤسسة الإقتصادية وبصفة عامة الى تحقيق الربح، لذا فتقييم الأداء المالي يعتبر أداة رئيسية لازمة للإجراء الرقابي في المؤسسة فهو يظهر عن طريق تصحيح وتعديل الإستراتيجية والخطة الموضوعة وترشيد إستخدامات الموارد المتاحة، وهذا يساهم في بقاءها في بيئة تنافسية وهي ترتكز على المصادر التمويلية والإستثمارية لها[2].

ثالثا: أهداف تقييم الأداء المالي

تتعدد الأطراف التي تقوم بعملية التقييم، فقد يقوم المسير داخل المؤسسة، أو مكتب دراسات خاص، أو البنك الذي يجري دراسة مسبقة قبل إقراضه مبلغ من المال لزبونه، ولكل طرف أهدافه الخاصة إلا أن أهداف عملية التقييم تتمثل عموما في مايلي[3]:

- الوقوف على مستوى إنجاز المؤسسة، مقارنة بالأهداف المدرجة في خطتها الإنتاجية.
- اتخاذ القرارات حول الاستثمار، أو التمويل، أو توزيع الأرباح أو تغير رأس المال.
- الوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة، تحقق اكبر عائد بتكاليف أقل.
- تبيان أهم نقاط القوة والضعف للمؤسسة، والتي تساعد المقيم على تقييم المؤسسة.

رابعا: أسباب تقييم الأداء المالي

أسباب تباين مقاربات تحديد مفهوم الأداء المالي حيث يأتي هذا الوضع في ظل غياب مفهوم تام للأداء المالي ومحدداته، وكل طرف يفسره بما يخدم مصالحه، فالمساهم يسعى لتعظيم ثراءه، والمؤسسة تسعى نحو الإستمرار والبقاء، والموظف يعزف على وتر الأجور والحوافز، والجهاز الحكومي يهدف إلى إنماء حصيلة الضرائب، والمجتمع يود وينتظر الرخاء والرفاهية وتحقيق العدالة الإجتماعية[4].

خامسا: نظام تقييم الأداء المالي

حتى تتمكن المؤسسة من الحكم على كفاءة إستخدام الأموال داخليا وللفترات المالية المقبلة تحتاج إلى تقييم الموقف المالي للفترات السابقة، ومقارنة الإنجاز فعلي بما هو مستهدف، كما تتم مقارنة المؤشرات

1- رسمية قرياقس، **أسواق المال**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 1999، ص 353

2- ليندة غربة، **المرجع السابق**، ص 17

3- **نفس المرجع**، ص: 16

4- مجيد الراجي، **المرجع السابق**، ص 34

المالية الفعلية بمؤشرات الفترات السابقة، وكذلك بالمؤشرات النمطية للمؤسسات العاملة في نفس السوق المالية والتي لها نفس خصائص المؤسسة موضوع التقييم[1].

وتهدف المؤسسة أساسا التي تعظيم الأرباح وزيادة الإنتاج، حيث يعبر ذلك عن قدرة المؤسسة على تحقيق النمو والزيادة المستمرة في الأرباح المحققة والمتوقع تحقيقها في المستقبل عن طريق العائد على الأموال المستثمرة[2].

سادسا: العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي

وهناك عوامل تؤثر على الأداء المالي ونسب المالية وتنقسم هذه العوامل التي عوامل داخلية وأخرى خارجية.

أ/ العوامل الداخلية

تواجه المؤسسة مجموعة من العوامل الداخلية التي تؤثر على أدائها المالي وربحيتها وهذه العوامل يمكن لإدارة المؤسسة التحكم فيها، السيطرة عليها بالشكل الذي يساعد تعظيم العائد المتوقع وتقليل التكاليف والمصروفات، وأهم هذه العوامل[3]:

- الرقابة على تكلفة الحصول على الأموال.
- الرقابة على التكاليف، الرقابة على كفاءة إستخدام الأموال المتاحة.
- إدارة السيولة، المؤشرات الخاصة بالربحية.

ب/ العوامل الخارجية

تواجه المؤسسة مجموعة من التغيرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي وربحيتها ويصعب على إدارة المؤسسة التحكم والسيطرة على هذه التغيرات، وكل ما يمكن عمله توقع الآثار والنتائج المستقبلية لهذه التغيرات، ومحاولة إعداد الخطط البديلة لمواجهتها في الظروف الفجائية، وأهم هذه التغيرات[4]:

- التغير التكنولوجي المتوقع للخدمات.
- القوانين والتعليمات والإجراءات التي تطبق على المؤسسات والقيام بمنافسة المؤسسات الأخرى العاملة في نفس القطاع.
- السياسات المالية والإقتصادية للدولة.

1- رسمية قرياقس، **المرجع السابق**، ص 290

2- ليندة غربة، **المرجع السابق**، ص 19

3- ناصر دادي عدون، **المرجع السابق**، ص 47

4- مجيد الراجي، **المرجع السابق**، ص 36

المطلب الثاني: مؤشرات تقييم الأداء المالي

مؤشرات تقييم الأداء المالي هي مؤشرات كمية تسهل عملية حسابها، وهي في مجملها مؤشرات مالية أو نقدية وهذا يعود إلى طبيعة المعلومات المعتمد عليها في تقييم الأداء المالي ، بالإضافة إلى كون المؤشرات مالية فهي في صيغ نسبية.

الفرع الأول: التوازن المالي

أولا: تعريف التوازن المالي

يمكن تعريف التوازنات المالية بأنها التقابل القيمي والزمني بين الموارد المالية في الميزانية من جهة وإستعمالاتها من جهة ثانية، حيث تختلف عناصر الموارد في مدة إستعمالاتها التي ترافق إستحقاقها وكذلك تختلف عناصر الإستعمالات التي توافق درجة ثبوتها[1].

ثانيا: إعداد الميزانية المالية والميزانية الوظيفية إنطلاقا من المحاسبية.

أ/ الميزانية المالية (سيولة – إستحقاق)

تقوم الميزانية المالية على التمييز بين درجة سيولة الأصول من جهة ودرجة إستحقاق الخصوم من جهة ثانية، حيث ترتب الأصول وفقا لدرجة سيولتها المتزايدة أما الخصوم فترتب وفقا لدرجة إستحقاقاتها المتزايدة، الأمر الذي يسمح بتقييم الخطر المالي للمقرض وقدرة المؤسسة على مواجهة إلتزاماتها قصيرة الأجل[2].

الجدول رقم (3): الميزانية المالية

الأصول (actif)	الخصوم (passif)
الأصول الجارية: الموجودات المعنوية، والمادية، والمالية عناصر الأصول الثابتة لأكثر من سنة	**الخصوم غير جارية:** الأموال الخاصة، والديون المتوسطة والطويلة، الإستحقاقات المؤجلة لأكثر سنة
الأصول الجارية: المخزونات، وحقوق المؤسسة لدى الغير، والمتاحات (الصندوق، البنك)، وعناصر الأصول المتداولة لأقل سنة	**الخصوم الجارية:** المورد وملحقاته، والقروض البنكية الجاري، والإستحقاقات لأقل سنة
مجموع الأصول	**مجموع الخصوم**

المصدر: تالي رزيقة، **تقييم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة الأكلي محند أولحاج البويرة، 2012/2011، ص: 33.

---

[1] – ليندة غربة، **المرجع السابق**: ص: 18

[2] – تالي رزيقة، **تقييم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية** ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة الأكلي محند أولحاج البويرة، 2012/2011، ص: 33

ب/ الميزانية الوظيفية

وهي ميزانية تقوم على أساس إحصاء للموارد والإستخدامات في المؤسسة وفق مساهمتها في مختلف الدورات الإقتصادية، حيث تعبر خزينة المؤسسة في لحظة ما عن صافي الموارد والإستخدامات المتراكمة، ويقصد بالدورات الإقتصادية كل من دورة الإستثمار، دورة التمويل، ودورة الإستغلال[1].

الجدول رقم (4): كيفية إعداد الميزانية الوظيفية.

الإستخدامات الثابتة: بقيم إجمالية	**الموارد الثابتة:**
التثبيتات غير المادية.	رؤوس الأموال الخاصة
التثبيتات المادية.	الخصوم غير جارية
التثبيتات المالية.	مجموع الإهتلاكات
الأصول المتداولة للإستغلال:بقيم إجمالية.	**الخصوم المتداولة للإستغلال:**
المخزونات	التسبيقات المستلمة
الزبائن	الموردون
التسبيقات والمدفوعات على الحساب	الديون الجبائية والإجتماعية
الأعباء المعينة مسبقا	المنتجات المعاينة مسبقا
الضرائب	
الأصول المتداولة خارج الإستغلال:بقيم إجمالية.	**الخصوم المتداولة خارج الإستغلال:**
المدينون الأخرون	الديون المدينة الأخرى
خزينة الأصول:	**خزينة الخصوم:**
المتاحات	الإعتمادات البنكية الجارية قروض الخزينة

المصدر: لزعر محمد سامي، **التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة منتوري قسنطينة، 2018/2017، ص: 91.

الجدول رقم (5): الميزانية الوظيفية

دورة الإستثمار	الإستخدامات الثابتة	الموارد الثابتة	دورة التمويل
دورة الإستغلال	الأصول المتداولة للإستغلال	الخصوم المتداولة للإستغلال	دورة الإستغلال
دورة الإستغلال	الأصول المتداولة خارج للإستغلال	الخصوم المتداولة خارج الإستغلال	دورة الإستغلال
دورة الإستغلال	خزينة الأصول	خزينة الخصوم	دورة الإستغلال

المصدر: لزعر محمد سامي، **المرجع السابق**، ص: 91.

[1]– لزعر محمد سامي، **التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة منتوري قسنطينة، 2018/2017، ص: 90

الفرع الثاني: مؤشرات التوازن المالي.

أولا: رأس مال العامل.

أ/ تعريف رأس مال العامل

رأس المال العامل هو الفائض الأصول المتداولة على ديون قصيرة الأجل، إن هذا التعريف يعطي الطابع الديناميكي لرأس المال العامل بحيث يسمح لنا بملاحظة الفرق بين الأصول المتداولة والديون بقصيرة الأجل في وقت معين, من هذا يستنتج أهمية رأس المال العامل في[1]:

- كونه مؤشر يهدف لتجسيد التوازن المالي
- كونه هامش أمان يحقق الملاءة (قدرة المؤسسة على التسديد) على المدى القصير.

ب/ كيفية حسابه

من أعلى الميزانية = الموارد الثابتة- الإستخدامات الثابتة

من أسفل الميزانية = الأصول المتداولة- الخصوم المتداولة

ج/ حالات رأس المال العامل الصافي:

بصفة عامة هناك ثلاث حالات لرأس المال العامل وهي[2]:

- **رأس المال العامل الصافي موجب FR > 0**

يشير هذا إلى أن المؤسسة متوازنة ماليا على المدى الطويل، وحسب هذا المؤشر فإن المؤسسة تمكنت من تمويل احتياجاتها الطويلة المدى باستخدام مواردها الطويلة، وحققت فائض مالي يمكن استخدامه في تمويل الاحتياجات المالية المتبقية، وهذا ما يشير إلى توازن في الهيكل المالي للمؤسسة.

- **رأس المال العامل الصافي سالب FR < 0**

في هذه الحالة يعني أن المؤسسة عجزت عن تمويل استثماراتها وباقي الاحتياجات المالية باستخدام مواردها المالية الدائمة، وبالتالي فهي بحاجة إلى تقليص مستوى استثماراتها إلى الحد الذي يتوافق مع مواردها المالية الدائمة.

- **رأس المال العامل الصافي معدوم FR = 0**

في هذه الحالة تغطي الأموال الدائمة الأصول الثابتة فقط، أما الأصول المتداولة فتغطى عن طريق القروض القصيرة الأجل، فهذه الوضعية لا تتيح أي ضمان تمويلي في المستقبل، وتترجم هذه الحالة الوضعية الصعبة للمؤسسة

---

[1]- تالي رزيقة، المرجع السابق: ص: 39

[2]- لزعر محمد سامي، المرجع السابق: ص: 41

ثانيا: الإحتياج في رأس المال العامل BFR

مرتبط بدورة الإستغلال وبالتسيير في المدى القصير، وتحليل التطور لما تملكه المؤسسة وما تحتاج له، فإحتياجات رأس المال العامل هو ذلك الجزء من إحتياجات دورة الإستغلال، ويمكن أن نميز بين إحتياجات رأس المال العامل للإستغلال وإحتياجات رأس المال العامل خارج الإستغلال ولكن قبل ذلك نقدم العلاقة العامة لحساب إحتياجات رأس مال العامل[1].

إحتياجات رأس المال العامل = الأصول المتداولة خارج الخزينة – الخصوم المتداولة خارج الخزينة

ويمكن تجزئة الاحتياج في رأس المال العامل إلى:

- **الإحتياج في رأس المال العامل للاستغلال BFRex:** هو الجزء من إحتياجات رأس المال العامل المرتبط بالنشاط العادي للمؤسسة ويمكن حسابه من خلال الميزانية الوظيفية:

إحتياج رأس المال العامل للإستغلال = أصول المتداولة للإستغلال – الخصوم المتداولة للإسغلال

- **الإحتياج في رأس المال العامل خارج للاستغلال BFRhex:** هو الجزء من إحتياجات رأس المال العامل الذي يخص النشاط الغير العادي للمؤسسة ويمكن حسابه من خلال الميزانية الوظيفية:

إحتياج رأس المال العامل خارج الإستغلال = أصول المتداولة خارج الإستغلال – الخصوم المتداولة خارج الإستغلال

ثالثا: الخزينة الصافية

يمكن تعريف خزينة المؤسسة على أنها مجموع الأموال التي تكون تحت تصرفها خلال دورة الإستغلال، وتشمل صافي القيم الجاهزة أي ما تستطيع التصرف فيه فعلا من مبالغ سائلة[2]، حيث تحسب الخزينة بالعلاقتين التاليتين:

الخزينة = رأس المال العامل – الإحتياج في رأس المال العامل

الفرع الثالث: تقييم الأداء المالي عن طريق مؤشرات السيولة ونسب الهيكلة المالية

النسب المالية كثيرة ومتنوعة بتنوع تصنيف كل باحث، وعلى كل مسير إختيار أهم هذه النسب، وعليه حاولنا أن نركز في دراستنا على النسب التي نراها أكثر أهمية فعالية.

أولا: نسب السيولة.

يقصد بنسب السيولة تلك النسب التي تقيس مقدرة المؤسسة على الوفاء بالإلتزامات قصيرة الأجل (الخصوم المتداولة) لديها من نقدية وأصول أخرى يمكن تحويلها إلى نقدية في فترة زمنية قصيرة نسبيا

---

[1]– يوسف الهزيل كريمة زرزور مبروكة برحومة، **تقييم وتحسين الأداء المالي بإستخدام المؤشرات المالية الحديثة** ، مذكرة ليسانس، جامعة الوادي، 2012/2008، ص: 59.

[2]– تالي رزيقة، المرجع السابق: ص: 42

(الأصول المتداولة)، وتعد نسب السيولة من الأهمية بمكان الإدارة للإدارة والملاك والمقرضين الذين يقدمون للمنشأ إئتمان قصير الأجل[1].

أ/ نسبة السيولة العامة

تشير نسبة السيولة العامة أو نسبة التداول إلى قدرة الشركة على مواجهة الخصوم المتداولة ويتم حساب هذه النسبة بقسمة الأصول المتداولة والخصوم المتداولة.

وتسمى هذه النسبة أحيانا بنسبة رأس المال العامل لأنها عبارة عن نسبة بين الأصول المتداولة والخصوم المتداولة وهما مكونات رأس المال العامل.

ويتم حساب هذه النسبة بالعلاقة التالية:

نسبة التداول (السيولة العامة) = الأصول المتداولة ÷ الخصوم المتداولة

وعن النسب التداول المرغوب فيها عموما لأن هذا المعدل يعني وجود هامش أمان كافي لعدم تعريض الدائنين قصيري الأجل لأي خطر حتى ولو إنخفضت الموجودات المتداولة إلى النصف[2].

ب/ نسبة السيولة السريعة (المختصرة)

تعتمد هذه النسبة على أن الأصول سريعة التحويل إلى النقدية لقياس درجة سيولة المنشأ ويرجع ذلك إلى أنه عادة ما تواجه المنشأ بعض الصعوبات عند قيامها بتصرف المخزون بل إن البعض يرى أن المشاكل النقدية التي تواجه المشروعات تكون عادة ناتجة عن فشل المؤسسة في بيع مخزونها من المنتجات تامة الصنع بقيمة التصنيع[3].

ويتم حساب هذه النسبة بالعلاقة التالية:

نسبة السيولة السريعة = (القيم الجاهزة + القيم غير الجاهزة) ÷ الديون قصيرة الأجل.

ج/ نسبة السيولة الفورية

تعتبر هذه النسبة السيولة أكثر النسب صرامة لتقييم المؤسسات من ناحية السيولة، حيث تبين هذه النسبة مدى قدرة المؤسسة على تسديد كل ديونها القصيرة الأجل بالاعتماد على السيولة الموجودة حاليا تحت تصرفها فقط، دون اللجوء إلى كل قيمة غير جاهزة، لأنه من الصعب على المؤسسة أن تتوقع المدة الأزمة

---

[1]– لزعر محمد سامي، المرجع السابق: ص: 44

[2]– عبد الرزاق زكرياء طينة، **دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية**، مذكرة ليسانس، جامعة الوادي، 2014/2013، ص 92

[3]– يوسف الهزيل كريمة زرزور مبروكة برحومة، المرجع السابق: ص: 61

لتحويل المخزون إلى سيولة جاهز ة، كما يصعب عليها تحويل القيم غير الجاهزة إلى السيولة دون أن تفقد مكانتها وسمعتها في السوق[1].

نسبة السيولة الجاهزة = القيم الجاهزة ÷ الديون قصيرة الأجل

إذا ارتفعت هذه النسبة عن الواحد الصحيح فهذا يعني أن الاحتمالات التالية:

- تراجع نشاط المؤسسة.
- نقص تجديد الاستثمارات.
- فائض في النقديات غير مستغل وعرضة للتدهور في القيمة.

ثانيا: نسب التمويل والإستقلالية المالية

أ/ نسبة التمويل الدائم

وتعبر هذه النسبة عن مدى تغطية الأموال الدائمة للأصول الثابتة في المؤسسة وتحسب عن طريق العلاقة التالية:

نسبة التمويل الدائم= الأموال الدائمة ÷ الأصول الثابتة

حتى تكون هذه النسبة كمؤشر إيجابي للمؤسسة فإنه يجب أن تكون قيمتها تساوي الواحد على الأقل، أي قيمة الأموال الدائمة مساوية لقيمة الأصول الثابتة وهو ما يجعل رأس المال العامل معدوما[2].

ب/ نسبة التمويل الخاص

وتوضح هذه النسبة مدى قدرة المؤسسة على الإعتماد على أموالها الخاصة في تمويل الإستثمارات، وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة التمويل الخاص= الأموال الخاصة ÷ الأصول الثابتة

وكلما كانت النسبة أكبر من الواحد دل ذلك على القدرة الإستقلالية للمؤسسة في التمويل الذاتي لإستثماراتها.

ج/ نسبة التمويل الخارجي

وتقيس هذه النسبة مدى اعتماد المؤسسة على التمويل الخارجي، وتحسب عن طريق العلاقة التالية[3]:

نسبة التمويل الخارجي = مجموع الديون ÷ الأموال الخاصة

---

[1]- تالي رزيقة، المرجع السابق: ص: 44

[2]- بكوشة صفاء رزاق هبلة سارة، **إستخدام نماذج التنبؤ لتشخيص الوضعية المالية للمؤسسة الإقتصادية** ، مذكرة ليسانس، جامعة الوادي، 2014/2013، ص 28

[3]- تالي رزيقة، نفس المرجع: ص: 51

وكلما قلت هذه النسبة زادت ثقة الممولين في المؤسسة أكثر وزاد يقينهم بقدرة المؤسسة على سداد ديونها.

د/ نسبة الإستقلالية المالية

وتقيس هذه النسبة درجة إستقلال المؤسسة عن دائنيها، وتحسب عن طريق العلاقة التالية:

نسبة الإستقلالية المالية = الأموال الخاصة ÷ مجموع الديون

عادة ما يفضل الماليون أن تكون هذه النسبة محصورة بين 1 و2 وإذا كانت كذلك فإن البنك يوافق على إقراض المؤسسة[1].

الفرع الرابع: تقييم الأداء المالي عن طريق نسب المردودية ونسب النمو

أولا: نسب المردودية

تعرف المردودية على أنها ذلك الإرتباط بين النتائج والوسائل التي ساهمت في تحقيقها حيث تحدد مدى مساهمة رأس المال المستمر في تحقيق النتائج المالية، والمردودية قيد أساسي لكل مؤسسة ترغب في البقاء والنمو في ظل واقع تنافسي مستمر.

أ/ المردودية الإقتصادية

وتعتبر هذه النسبة عن حسن تسيير وكفاءة المؤسسة في استخدام الأمثل لمواردها لتحقيق الأرباح، وكلما ارتفعت كلما دلت أن مردودية المؤسسة جيدة، وتحسب عن طريق العلاقة التالية[2]:

المردودية الإقتصادية = النتيجة الصافية ÷ مجموع الأصول

ب/ المردودية المالية

وتفيد هذه النسبة في معرفة الربح المتحصل عليه في كل دينار مستعمل من الأموال الخاصة، ويستحسن أن تكون هذه النسبة مرتفعة حتى تمكن المؤسسة من اجتذاب أكبر عدد من المساهمين عند الحاجة، وتحسب عن طريق العلاقة التالية

المرودية المالية = النتيجة الصافية ÷ الأموال الخاصة

ثانيا: نسب النمو

تقيس نسب النمو مدى التوسع والتقدم الذي تحققه الشركة على مر الزمن، فالنمو هدف مرغوب فيه إذ أنه يمكن من توسيع الشركة، تطوير منتجاتها، تحسين طرق إنتاجها، زيادة عدد الوظائف فيها أفقيا وعموديا

---

[1]– لزعر محمد سامي، المرجع السابق: ص: 51

[2]– يوسف الهزيل كريمة زرزور مبروكة برحومة، المرجع السابق: ص: 67

مما يسمح بتدرج المدراء إلى الأعلى وخلق وظائف جديدة، وزيادة أرباحها مما يوفر دخل أكبر للعاملين في الشركة عن طريق المكافآت وزيادة الرواتب، وعائد أعلى للمساهمين.

ولحجم معدل النمو أهمية خاصة حيث أنه يمكن المحلل المالي من تحديد طبيعة نمو الشركة، فإذا كانت الشركة تنمو بمعدلات تتناسب مع معدلات نمو الإقتصاد القومي، فإنه هذا يدعى نمو طبيعي[1].

أ/ نسبة تطور رقم الأعمال

وهي نسبة تطور رقم الأعمال المحقق خلال سنة مالية معينة وتحسب بالعلاقة التالية[2]:

نسبة تطور رقم الأعمال= (رقم الأعمال للسنة الحالية – رقم الأعمال للسنة السابقة) ÷ رقم الأعمال للسنة السابقة

ب/ نسبة تطور الإنتاج

تمثل تطور إنتاج المؤسسة ويحسب بالعلاقة التالية:

نسبة تطور الإنتاج = (إنتاج السنة الحالية– إنتاج السنة السابقة) ÷ إنتاج السنة السابقة

ج/ نسبة تطور القيمة المضافة

تمثل نسبة تطور نشاط المؤسسة المرتبط بالوسائل الخاصة بها المستخدمة سواء البشرية منها أو المادية وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة تطور القيمة المضافة =

(القيمة المضافة للسنة الحالية – القيمة المضافة للسنة السابقة) ÷ القيمة المضافة للسنة السابقة

د/ نسبة تطور النتيجة الصافية

تمثل نسبة تطور النتيجة الصافية التي تحققها المؤسسة وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة تطور النتيجة الصافية

= (النتيجة الصافية للسنة الحالية – النتيجة الصافية للسنة السابقة) ÷ النتيجة الصافية للسنة السابقة.

---

[1]– لزعر محمد سامي، المرجع السابق: ص: 55

[2]– تالي رزيقة، المرجع السابق: ص: 53

المبحث الثالث: طبيعة العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية

من خلال مضمون هذا المبحث سوف يتم دراسة طبيعة العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية وذلك بدراسة طبيعة الأداء الإجتماعي والمالي للأسواق النامية والناشئة من جهة، ودراسة آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة سواء أكانت إيجابية أم سلبية من جهة أخرى، وأخيرا تسليط الضوء على إتجاهات العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي سواء أكانت إيجابية أم سلبية أم محايدة، وذلك كالتالي:

- **المطلب الأول: طبيعة الأداء الإجتماعي والمالي للأسواق النامية والناشئة**
- **المطلب الثاني: آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة**
- **المطلب الثالث: إتجاهات العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي**

المطلب الأول: طبيعة الأداء الإجتماعي والمالي للأسواق النامية والناشئة

يمكن تحديد طبيعة الأداء الإجتماعي والمالي للأسواق النامية والناشئة من خلال ما يلي[1]:

- يتضح لنا من مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي، أن الرابطة بين الأداء المالي والأداء الاجتماعي تظهر بوضوح في الأسواق النامية، وتعد التنمية قيمة واحدة من الدراسات الشاملة في هذا الموضوع، وقد قيمت حوالي 240 شركة في أكثر من 60 دولة من قبل هذه الدراسة.
- أثبتت الدراسة أن الحوكمة الرشيدة، والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية يساهم في زيادة الإنتاج المالي للأسواق التجارية خاصة تلك الأسواق الناشئة والنامية.
- من الفوائد المشتملة أيضا الحصول على تخفيضات كبيرة للتكاليف على سبيل المثال الحد من التلوث والتقليل من استخدام الطاقة، وزيادة الإيرادات أيضاً بإنشاء خطوط إنتاج بيئية جديدة، والتقليل من المخاطر.
- تحسين سمعة الشركة وتعزيز سمعتها في الأسواق، وتقوية رأس المال البشري، وتقوية القدرة على الحصول على رأس المال المحلي والأجنبي، وزيادة القدرة على الاستثمار.
- لخصت دراسة قيمة التنمية أن الاستمرارية في الأسواق النامية تستطيع إنتاج أفضل أداء مالي، وذلك عن طريق تقليل التكاليف وزيادة الإيرادات، فقد عززت الاستمرارية الوعي الاقتصادي وأكسبته قوة هائلة داخل الأسواق النامية والناشئة.

---

[1]- ليلى جبريل، المسؤولية الإجتماعية للشركات والأداء المالي، مقال منشور على مستوى الموقع الإلكتروني: https://mqaall.com/corporate-social-responsibility-financial-performance، تاريخ الولوج: 2021/05/10، الساعة: 16:45

وعلى ذلك فإن المسؤولية الاجتماعية للشركات تستطيع أن تصنع قيمة كبرى للشركات سواء في الأسواق الناشئة أو الأسواق المتقدمة، كما أن الشركات التي تلتزم بمعايير المسؤولية الاجتماعية في الأسواق الناشئة والنامية، يمكنها الوصول إلى الأسواق المتقدمة بسهولة، وتتجه أيضاً لتكون الأفضل في الإدارة، وتكوين سمعة جيدة، ومواجهة مخاطر أقل، كذلك لديها قوة عمل أفضل.

المطلب الثاني: آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة

تكمن آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي في كل من الآثار المباشرة والآثار غير مباشرة.

الفرع الأول: الآثار المباشرة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة

وجدت بعض الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين تحمل المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية وبين الأرباح المالية التي تحققها، وتعود هذه العلاقة الايجابية إلى تحسن العلاقة داخل المؤسسات بين الإدارة والعاملين بها من ناحية، والإدارة وعملاء المؤسسة من ناحية أخرى، بالإضافة إلى تحسن سمعة المؤسسات وتصبح مؤهلة للاقتراض من القطاع المصرفي وقادرة على جذب الاستثمارات، فضلا عن تحسن العلاقة بين المؤسسات والحكومة مما يعود عليها بالنفع.

كما أكدت الدراسات على أن إلتزام المؤسسات ببرامج المسؤولية الإجتماعية يكون له أثر ايجابي على إنتاجية العاملين وعلى مستوى أجورهم وأوضحت دراسات أخرى وجود علاقة إيجابية بين الإلتزام البيئي وإنتاجية المؤسسات وكفاءتها في إستخدام الموارد، كما تؤكد بعض الدراسات على أن الأداء المالي للمؤسسات يؤثر أيضا على قدرتها على تحمل مسؤوليتها الاجتماعية[1].

الفرع الثاني: الآثار غير المباشرة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة

يمكن إيجاز الآثار غير المباشرة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة من خلال:

- **تعزيز سمعة المؤسسة ومكانة المنتج:** حيث تؤدي الممارسات التجارية المسئولة اجتماعيا إلى تعزيز مكانة المنتج وتقوية سمعة المؤسسة التي تبنى على أساس الكفاءة في الأداء والنجاح في تقديم الخدمات و، الثقة المتبادلة بين المؤسسات وأصحاب المصالح.
- **تحسين فرص الحصول على رؤوس الأموال:** من خلال إكتساب المؤسسة للسمعة الجيدة جراء تبنيها للمسؤولية الاجتماعية والتي تؤدي إلى تحسين وضعها في أسواق الإقراض، حيث تستطيع جذب المزيد من الأموال وتقليل التكاليف الإجمالية للإقراض.

---

[1] – الزهرة رحماني، " تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار حاسي مسعود بورقلة للفترة 2013/2000، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، غير منشورة، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014، ص: 12

- **تحسين الكفاءة التشغيلية والتكلفة الفعالة:** حيث ثبت أن المؤسسات التي تقوم بأنشطة المسؤولية الاجتماعية تنتج توفير في التكاليف، كإنخفاض معدل دورات التوظيف، وإنخفاض أقسام التأمين والتعرض لأقل العقوبات والغرامات، وانخفاض نسبة المقاضاة أمام المحاكم[1].
- **إنخفاض مخاطر وتكاليف التجارة:** وذلك بالمشاركة في البرامج الخاصة بمواطنة المؤسسات وفي الجهود المبذولة لتحسين الأوضاع البيئية التي من شأنها تخفيض حجم الغرامات وكذا الأحكام الصادرة ضد المؤسسات التي تخالف القانون.
- **زيادة الإنتاجية والجودة:** من خلال زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل وقوع الأخطاء، وتعزيز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار.
- **تخفيض الرقابة التنظيمية:** حيث أن إمتثال المؤسسات للأنظمة بوضوح قد تخضع لقدر أقل من عمليات التفتيش والمراسلات الخطية، قد تمنح الأفضلية عندما تقدم طلبات للحصول على تراخيص عمل وغيرها من التصاريح الحكومية.
- **خلق فرص عمل جديدة:** وذلك من خلال أربع أنشطة أساسية تتمثل في تطوير التكنولوجيا والمنتجات والخدمات، وإنتاج خدمات ومنتجات جديدة تلبي مطالب المستهلك في الحفاظ على نمط حياة صحي، بالإضافة إلى توفير السلع والخدمات بأسعار معقولة للمستهلكين الفقراء، وإبتكار آليات سوقية جديدة[2].

المطلب الثالث: إتجاهات العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي

إن الجدل القائم في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي يتضمن قضية أساسية للشركة هي اتجاه العلاقة (سلبي أم ايجابي أم محايد).

الفرع الأول: الإتجاه السلبي

إن الاقتصاديين الكلاسيكيين الجدد يجادلون بأن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية تؤدي إلى تكبد الشركة تكاليف تؤدي إلى التقليل من أرباح وثروة المساهمين، ويتفق هذا التوجه مع وجود علاقة سلبية بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، والأساس المنطقي لهذه العلاقة يقوم على أن الإنتهازية الإدارية التي تعمل على تخفيض الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية، مما يؤدي إلى ازدياد الربحية، وبالتالي

---

[1]- الزهرة رحماني، المرجع السابق، ص: 12-13

[2]- نفس المرجع، ص: 13

زيادة التعويضات للإدارة، وسوف يحاول المديرون تحويل الانتباه عن طريق الإنفاق على برامج اجتماعية واضحة عندما يصبح الأداء المالي ضعيفا[1].

الفرع الثاني: الإتجاه المحايد

نجد أن هذا الاتجاه مدعوم من الحجة القائلة بان البيئة التي تعمل فيها الشركات معقدة وغير مباشرة، كما يبرر عدم وجود هذه العلاقة على أساس نظرية العرض والطلب (توازن السوق)، وذلك بافتراض أن تكلفة الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تتم موازنتها من خلال تخفيض التكاليف الأخرى الجارية، ويتفق هذا التوجه مع عدم وجود أثر بين الإفصاح عن الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية المالي والأداء[2].

الفرع الثالث: الإتجاه الإيجابي

وفقا لهذا الاتجاه فان الشركات من الممكن أن تحقق أرباحا من خلال الإستثمار في الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال إنتاجية الموظفين المحسنة وتخفيض التكاليف أيضا، كما أن الشركات التي تستثمر في الأنشطة الاجتماعية تتجنب الضرائب الحكومية من خلال إعفاء المبالغ المنفقة في الأنشطة الاجتماعية من الضريبة، وتخفض التعرض إلى المخاطر وتعمل على التوسع في منتجاتها، ولقد وجدت العديد من الدراسات أن العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي كانت إيجابية.

أضف إلى ذلك وجدت بعض الدراسات نتائج متناقضة، ومن هذه التناقضات وجود علاقات موجبة لبعض الأنشطة ونتائج أخرى غير حاسمة لأنشطة أخرى، وأخرى توضح وجود علاقات موجبة وسالبة، وهناك بعض الدراسات وجدت حالة عدم يقين (نتائج غير حاسمة) حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، كما يرى البعض أن السبب في حالة عدم اليقين للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي يرجع إلى مشكلة قياس محاسبة المسؤولية الإجتماعي[3].

---

[1]– بلال فايز عمر، أثر الإفصاح عن محاسبة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 2، 2014، ص: 245

[2]– نفس المرجع، ص: 245

[3]– بلال فايز عمر، المرجع السابق، ص: 245–246

خلاصة

من خلال مضمون هذا الفصل تم التطرق إلى طبيعة العلاقة القائمة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية، ولقد تم التركيز على الأدبيات النظرية المتعلقة بدراسة الأداء والأداء المالي وصول إلى تقييم الأداء الملي في المؤسسات الإقتصادية تقييم الأداء المالي وأهميته وأهم مؤشرات التوازن المالي، وركزنا على النسب المالية والمتمثلة في نسب السيولة ونسب التمويل ونسب المردودية ونسب النمو وكيفية حسابها.

ومن خلال هذا الفصل توصلنا إلى أن عملية تقييم الأداء المالي تعتبر عنصر أساسي وخطوة هامة تمكنها من معرفة الوضعية المالية للمؤسسة وتشخيصها ، كما يجب إختيار المؤشرات والنسب المالية لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية.

الفصل الثالث

المسؤولية الإجتماعية

وأثرها على الأداء المالي

لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

تمهيد

تعد الدراسة الميدانية أو التطبيقية شيء لابد منه في أي بحث علمي، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية وإختبار صحة الفرضيات أجرينا دراستنا الميدانية على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة، فوجدنا أن علاقة أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي لها إسقاط للجانب النظري على الواقع التطبيقي من الأهمية، التي هي مراد الباحث والأساس للوصول إلى النتائج يمكن الإستفادة منها على مستوى المؤسسة بصفة عامة والباحث العلمي بصفة خاصة.

وبعدما تطرقنا في الفصليين السابقين إلى مدخل نظري لمحاسبة المسؤولية الإجتماعية ومحاسبة المسؤولية الإجتماعية والآداء المالي للمؤسسات الإقتصادية، ومن أجل معرفة محاسبة المسؤولية الإجتماعية وأثرها على الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة في هذا الفصل سوف يتم تقديم عام لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة من جهة، وتقييم وقياس الأداء المالي والمسؤولية الإجتماعية لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)، وذلك بالإعتماد على جملة من المباحث نوجزها كالتالي:

- **المبحث الأول: تقديم عام لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة**
- **المبحث الثاني: تقييم وقياس الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)**
- **المبحث الثالث: تقييم وقياس المسؤولية الإجتماعية لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)**

المبحث الأول: تقديم عام لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

وهو الإطار المكاني الذي أجرينا فيه دراستنا لأن أي دراسة علمية تتطلب جانب ميداني بالإضافة إلى الجانب النظري وذلك بغرض تطبيق النظرية على الواقع، حيث تتضح الحدود المكانية للدراسة من خلال العنوان والمتمثل في: " **أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية، دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر تبسة**"، وبالتالي فالمجال المكاني هو شركة إتصالات الجزائر تبسة، وهو ما سوف يتم التعرض إليه من خلال جملة من المطالب نوجزها على النحو التالي:

- **المطلب الاول: مفهوم شركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"**
- **المطلب الثاني: هيكلة وفروع شركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"**
- **المطلب الثالث: البناء التنظيمي لشركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"**
- **المطلب الرابع: تعداد وتصنيف الموظفين بشركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"**

المطلب الأول: مفهوم شركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"

سوف نعالج على مستوى مضمون هذا المطلب نشأة شركة إتصالات الجزائر، وإطارها القانوني، بالإضافة إلى أهم وأبرز الأهداف التي تقوم عليها.

الفرع الأول: نشأة شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية في "شركة إتصالات الجزائر" وثانيهما بالاتصالات المتمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح سوق للمنافسة، ليشمل فروع أخرى، حيث تم رخص تتعلق بشبكات VAST وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية ، كما شمل فتح السوق كذلك الدراسات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية والتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005. وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة.

وقد نص القرار 2003/03 المؤرخ في 5 أوت 2000 عن استقلالية قطاع ألبريد والمواصلات بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال إتضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003، وكانت الانطلاقة الرسمية في 01 جانفي 2003، عبر موقعها الالكتروني: WWW.ALGERIETELECOME.DZ[1].

[1]– وثائق مقدمة من طرف مصلحة تسيير المستخدمين والأجور على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة، بتاريخ: 2021/04/21، الساعة: 14:00

الفرع الثاني: الإطار القانوني لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

إتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم SPA، برأسمال ما تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، وتأسست وفق قانون 2000/03 المؤرخ في 5 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (cnaf) بتاريخ 1 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال ما اجتماعي المقدر ب 50.000,000.000 دينار جزائري والمسجلة في مركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم02b 0018083.

الفرع الثالث: أهداف شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

تهدف المؤسسة إلى تحقيق ثلاث غايات رئيسية هي:

- ❖ المردودية.
- ❖ الفعالية.
- ❖ تحسين نوعية الخدمات.

وأهداف أخرى من بينها ما يلي:

- ❖ العمل على كسب زبائن جدد بالتعريف بالمؤسسة والمشاركة في الملتقيات وتكثيف الحملات الاعلانية.
- ❖ تحسين القدرات التسويقية من خلال تطبيق المفهوم الحديث للتسويق.
- ❖ تلبية حاجات ورغبات السوق المحلي، والمحافظة على سمعة وشهرة المؤسسة.
- ❖ تطوير استغلال وتوجيه شبكة التغطية لاتصالات الخواص والعموميين.
- ❖ الوصول إلى مستوى عالي من التطور التكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي لإثبات وجودها وضمان بقائها في الوسط التنافسي.

المطلب الثاني: هيكلة وفروع شركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"

الفرع الأول: هيكلة شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

فضلا إلى أن الشركة كونها ال متعامل الرائد في مجال الاتصالات في الجزائر تعتبر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجدا عبر كافة الوطن، وذلك من خلال هيكلتها ، فاتصالات الجزائر تعتمد في هيكلتها على منطق الشمولية أي إيصال منتوجها إلى أبعد نقطة من هذه البلاد، فاتصالات الجزائر تسيرها مديرية عامة مقرها العاصمة و 12 مديرية إقليمية لكل من: "الجزائر، وهران، قسنطينة، سطيف، عنابة، ورقلة، بشار، الشلف، باتنة، تيزي وزو، البليدة، تلمسان" أين تم تقسيم حسب الأقاليم، وتحتوي هذه المديريات الإقليمية على مديريات ولائية إضافة إلى مديريتين إضافيتين للعاصمة بمجموع 50 مديرية عبر التراب الوطني من جهتها هذه المديريات الولائية تحتوي على وكالات تجارية ومراكز هاتفية[1].

[1]– وثائق مقدمة من طرف مصلحة تسيير المستخدمين والأجور على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة، بتاريخ: 2021/04/21، الساعة: 14:00

الفرع الثاني: نشاطات شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

وتتمحور نشاطات المجمع حول:

- ❖ تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- ❖ تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- ❖ إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
- ❖ إطلاق مشاريع من أجل عصرنة وتأمين البنى التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، الداخلية والدولي.
- ❖ تحسين نوعية الخدمة في إطار عصرنة البنى التحتية للشبكة، حيث أن شبكة الألياف البصرية بلغت 11650 كلم بعد أن كانت في حدود 40.000 كلم في سنة 2017.
- ❖ استبدال الكوابل النحاسية التي تسبب اضطرابات كبيرة والتي تتعرض لعمليات سرقة متكررة وذلك نظرا لارتفاع الأسعار الذي يشهده النحاس حاليا على مستوى الأسواق الدولية للمواد الأولية.

الفرع الثالث: فروع شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

تعتبر اتصالات الجزائر المجمع الحقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية فقد تم إنشاء:

أولا: فرع اتصالات الجزائر "موبيليس" mobilis

مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي 1.000.000.000 دينار جزائري، مختصة في الهاتف النقال، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملي النقل من خلال تغطيتها التي تعدت 98% **وكذا** عدد زبائنها تعدى 10 ملايين مشترك.

ثانيا: اتصالات الجزائر الفضائية Algerie télécom (ATS) Rast

مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي يقدر ب 1.000.000.000 دج مختصة بتكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية.

ثالثا: اتصالات الجزائر للأنترنت أجواب

متخصص في تكنولوجيا الأنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الأنترنت ذو السرعة الفائقة، وللإشارة فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي والبحث العلمي، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية....الخ) مربوطة حاليا بشبكات الانترنيت Internet بمقرات الربط بالأنترنت عن طريق شبكة جواب.

رابعا: مخطط تطوير شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية

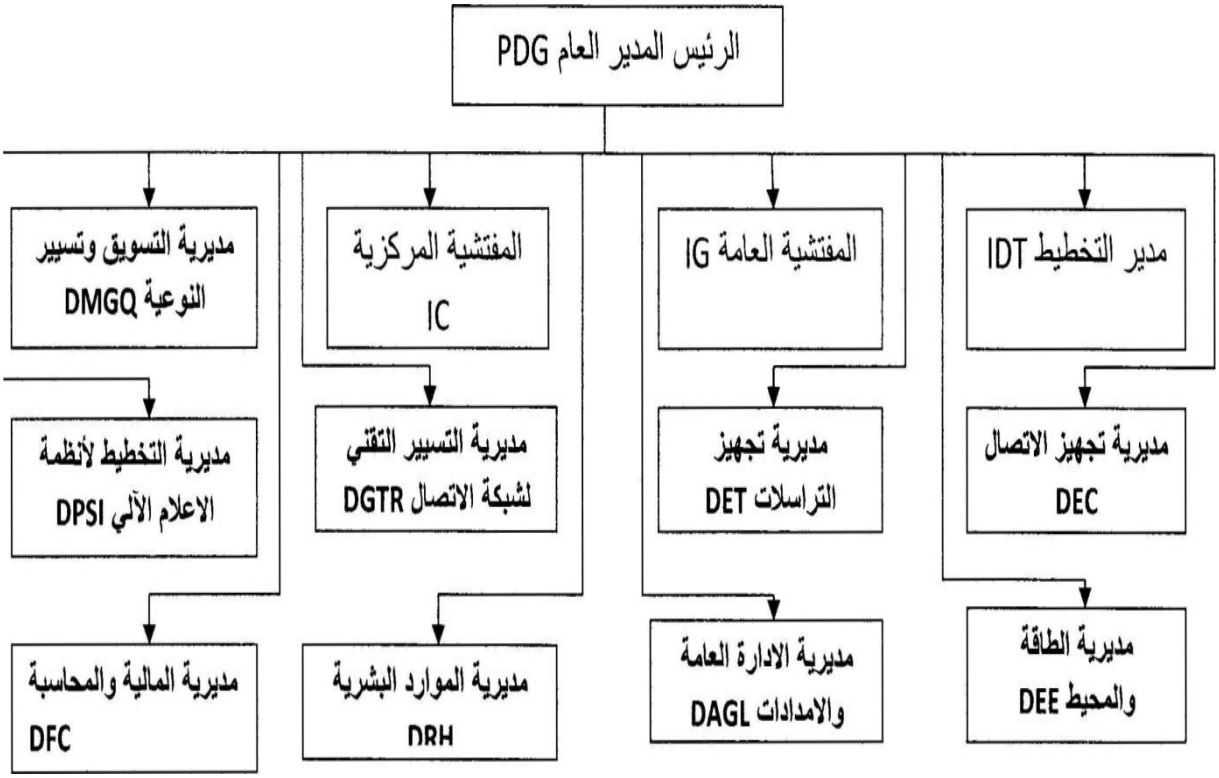
وتبلغ الاستثمارات الاجمالية 203976 مليون دينار جزائري أي بما يعادل ال 2.5 مليار دولار أمريكي، هذه الاستثمارات السلكية واللاسلكية(الطاقة وإدارة الشبكة)، والأقمار الصناعية للاتصالات السلكية واللاسلكية والأنترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية، النقل والإمدادات، ونظم المعلومات[1].

[1]– وثائق مقدمة من طرف مصلحة تسيير المستخدمين والأجور على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة، بتاريخ : 2021/04/21، الساعة: 14:00

المطلب الثالث: البناء التنظيمي لشركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي على المستوى الوطني لشركة إتصالات الجزائر

شكل رقم (3): الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر الإدارة المركزية



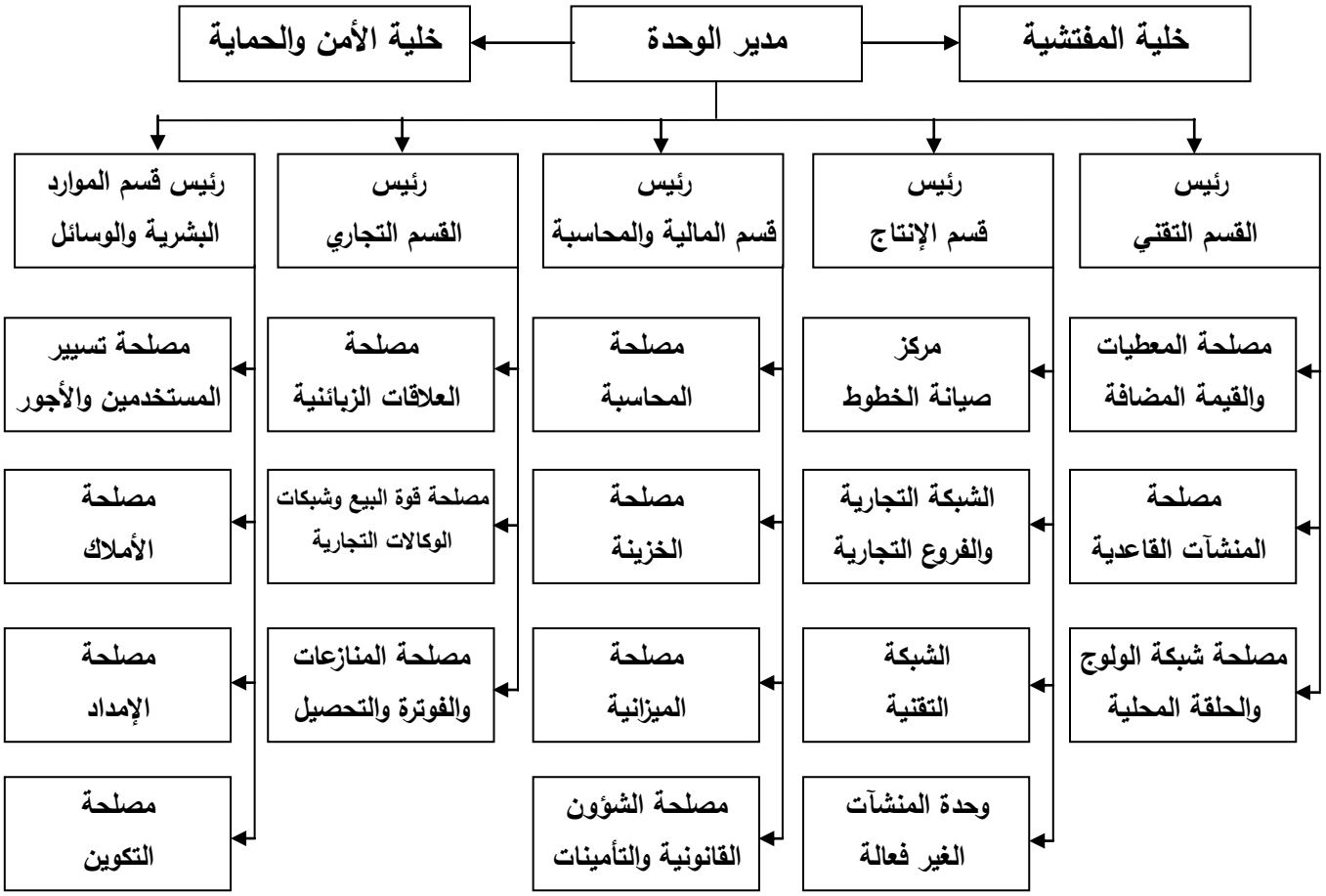
المصدر: متاح على الموقع الرسمي للشركة: http://www.algerietetécom.dz، تاريخ الولوج: 2021/04/26، الساعة: 20:00

- **الرئيس المدير العام:** يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة والسهر على السير الحسن للمؤسسة.
- **مدير التخطيط:** تخص الفواتير من تخليص أو عدم تخليص أو تعطيل....الخ.
- **المفتشية العامة:** مراقبة الأعمال السنوية، والقيام بتحقيقات وتطبيق المخطط السنوي.
- **مديرية التسويق وتسيير النوعية:** تسيير المشاريع، والمشاركة في إعداد المخططات السنوية.
- **مديرية تجهيز الاتصال:** تخص أجهزة الاتصال من هواتف، أسلاك الاتصال، وأجهزة الحاسوب
- **مديرية تجهيز التراسلات:** مهمتها التزويد بالأجهزة الخاصة بعملية التراسلات بين الشركة والزبائن.
- **مديرية التسيير التقني لشبكة الاتصال:** مراقبة سير الخدمات، توسيع الشبكات، الصيانة...الخ.
- **مديرية الدقة والمحيط:** مكلفة بالطاقة المستعملة من طرف الشركة، دراسة المحيط العام لها.
- **مديرية الإدارة العامة:** معالجة المسائل القضائية، تسيير وحماية الذمم المالية، تهيئة المراكز.
- **مديرية الموارد البشرية:** إعداد برامج التكوين، تسيير أنظمة المكافآت والتحفيزات.
- **مديرية المالية والمحاسبة:** السير المحاسبي والمالي للشركة، تسيير الميزانية والجباية...الخ[1].

[1] – وثائق مقدمة من طرف مصلحة تسيير المستخدمين والأجور على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة، بتاريخ: 2021/04/21، الساعة: 14:00

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي على المستوى الولائي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

الشكل (4): الهيكل التنظيمي لوحدة العملية للاتصال



المصدر: متاح على الموقع الرسمي للشركة: http://www.algerietetécom.dz، تاريخ الولوج: 2021/04/26، الساعة: 20:14

- **المدير:** يعد الناطق الرسمي للمؤسسة والمسير الأول لها يقوم بالتنسيق بين مختف المصالح، الوكالات والفروع للسير الحسن وتحقيق الأهداف.
- **خلية الأمن والحماية:** مهمته الحفاظ على الأمن الوحدة، يشرف على الحراس ورجال أمن الإدارة.
- **خلية المفتشية:** تهتم بمراقبة سير العمل بمختلف الفروع والمصالح وتقوم بمراقبات دورية وتتعامل مع المدير مباشرة دون غيره.
- **خلية الجودة ولوحات التحكم :** مراقبة جودة الخدمة وتجميع كافة المعلومات من الإحصائيات، الأرقام الخاصة بالمديرية ونشاطاتها المختلفة بغرض التقييم.
- **القسم التجاري:** ينقسم إلى ثلاث مصالح هي:
  - مصلحة العلاقات الزبائنية.
  - مصلحة قوة البيع وشبكات الوكالات التجارية.
  - مصلحة المنازعات والفوترة والتحصيل[1].

[1]– وثائق مقدمة من طرف مصلحة تسيير المستخدمين والأجور على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة، بتاريخ: 2021/04/21، الساعة: 14:00

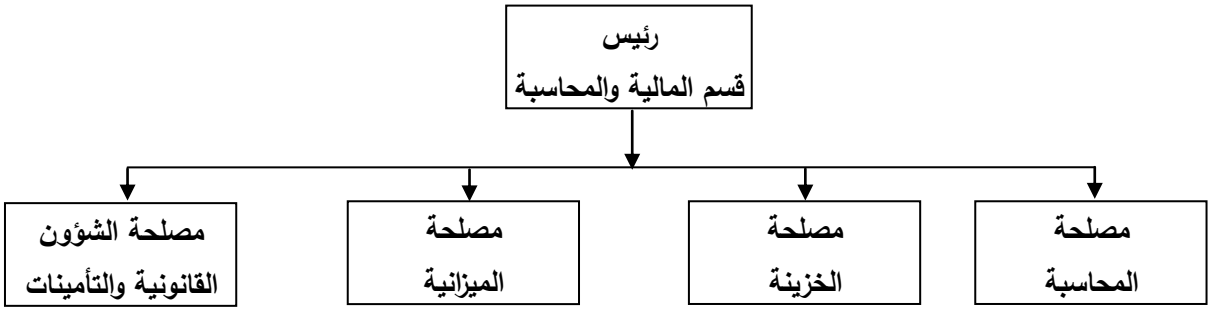
- **القسم التقني:** ويضم المصالح التالية:
  - مصلحة المعطيات والقيمة المضافة.
  - مصلحة المنشآت القاعدية.
  - مصلحة شبكة الولوج والحلقة المحلية.
- **قسم المالية والمحاسبة والشؤون القانونية والتأمينات:** ويضم أربعة مصالح هي كالتالي:
  - مصلحة المحاسبة، ومصلحة الخزينة.
  - مصلحة الميزانية.
  - مصلحة الشؤون القانونية والتأمينات.
- **قسم الموارد البشرية والوسائل:** ويضم هذا القسم المصالح التالية:
  - مصلحة تسيير المستخدمين والأجور.
  - مصلحة الأملاك، ومصلحة الإمداد.
  - مصلحة التكوين.

كما تضم الوحدة فروع أخرى هي:

- مركز صيانة الخطوط.
- الشبكة التجارية والفروع التجارية.
- الشبكة التقنية(المركز المحلي للاتصالات، شبكات الولوج).
- وحدة المنشآت الغير فعالة

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لمصلحة المحاسبة والمالية بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

الشكل (5): الهيكل التنظيمي لمصلحة المحاسبة والمالية لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة



المصدر: متاح على الموقع الرسمي للشركة: http://www.algerietetécom.dz، تاريخ الولوج: 2021/04/26، الساعة: 20:33

- **محصلحة المحاسبة:** وظيفتها إعداد ميزانية المديرية العملية للإتصالات وتضمن إعداد المعلومات، ومتابعة حركة رواتب وأجور الموظفين والعمال.
- **مصلحة الخزينة:** وتتولى مهام الحسابات البنكية والمصادقة على حسابات الخزينة، بالإضافة على إعداد مخطط التوقع المحاسبي[1].

[1]– وثائق مقدمة من طرف مصلحة تسيير المستخدمين والأجور على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة، بتاريخ: 2021/04/21، الساعة: 14:00

❖ **مصلحة الميزانية:** وظيفتها إنجاز التسجيلات والكتابات المحاسبية من جهة، وإنجاز الميزانية السنوية من جهة أخرى، بالإضافة إلى تحديث الوثائق المحاسبية للسجلات.

❖ **مصلحة الشؤون القانونية والتأمينات:** وهي مصلحة مستقلة، تختص في الشؤون القانونية والمنازعات والتأمينات، بالإضافة إلى تحصيل المنازعات الهاتفية وتتكون من خمسة موظفين[1].

المطلب الرابع: تعداد وتصنيف الموظفين بشركة إتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOME"

يوضح الجدول الآتي تعداد وتصنيف الموظفين بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة:

جدول رقم (6): تعداد وتصنيف الموظفين بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

المهنة	التعداد
الإطار المسير	1
رؤساء أقسام	6
رؤساء المصالح، والمكاتب	36
الإطارات	20
المهندسين في الإعلام الآلي	18
معاون تقني في الإعلام الآلي	12
عمال التحكم	34
الأمانة العامة	10
أعوان الإدارة	40
العمال المهنيين	28
أعوان الوقاية والأمن	15
عمال التنفيذ	45
DAP	25
المجموع	**290**

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مصلحة تسيير المستخدمين والأجور على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة، بتاريخ : 2021/04/21، الساعة: 14:00

أما الجدول التالي فيوضح تعداد المواطنين والزبائن المتواجدين على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة بتاريخ: 21 أفريل 2021 من الساعة 10:00 إلى الساعة 12:00.

[1] – وثائق مقدمة من طرف مصلحة تسيير المستخدمين والأجور على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة، بتاريخ : 2021/04/21، الساعة: 14:00

جدول رقم (7)

تعداد وتصنيف المواطنين والزبائن المتواجدين على مستوى شركة إتصالات الجزائر

تبسة بتاريخ: 21 أفريل 2021

المهنة	العدد
الموظفون	8
متقاعدون	6
عملاء مؤسسات عمومية	9
المستفدين من خدمات الأنترنت	11
المستفدين من تعبئة الرصيد	4
المستفدين من خدمات الهاتف الثابت	12
المجموع	**50**

المصدر: معلومات مستوحاة من خلال تواجدنا بمكان التربص على مستوى شركة إتصالات الجزائر تبسة بتاريخ: 21 أفريل 2021 من الساعة 10:00 إلى الساعة 12:00

المبحث الثاني: تقييم وقياس الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)

من خلال مضمون هذا المبحث سوف يتم تقييم وقياس الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة، وذلك بالتطرق إلى الميزانية المالية المفصلة (الفترة من 2018 إلى 2020) من جهة، والميزانية الوظيفية المختصرة (الفترة من 2018 إلى 2020) من جهة أخرى، بالإضافة إلى قياس أداء شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)، وصولا آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة إلى وذلك بالإعتماد على جملة من المطالب نوجزها كالتالي:

- **المطلب الأول: الميزانية المالية المفصلة (الفترة من 2018 إلى 2020)**
- **المطلب الثاني: الميزانية الوظيفية المختصرة (الفترة من 2018 إلى 2020)**
- **المطلب الثالث: قياس أداء شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)**
- **المطلب الرابع: آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة**

المطلب الأول: الميزانية المالية المفصلة (الفترة من 2018 إلى 2020)

يمكن عرض الميزانية المالية المفصلة (الفترة من 2018 إلى 2020) من خلال الجدول التالي:

❖ **الأصول**

الجدول رقم (8)

يمثل الميزانية المالية المفصلة لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

الأصول	2018	2019	2020
أصول غير جارية	-	-	-
فارق الاقتناء-المنتوج الإيجابي أو السلبي	-	-	-
تثبيتات معنوية	-	-	-
تثبيتات عينية	2 808 022 878.77	2 936 845 143.35	2 936 845 143.35
تثبيتات عينية أخرى	-	-	-
تثبيتات ممنوحة في شكل إمتياز	-	-	-
تثبيتات الجاري إنجازها	6 876 176.42	1 540 884.00	1 540 884.00
تثبيتات مالية	-	-	-
سندات موضوعة موضع معادلة	-	-	-
مساهمات أخرى وحسابات دائنة ملحقة بها	-	-	-
سندات أخرى مثبتة	-	-	-
قروض وأصول مالية أخرى غير جارية	201 214.42	201 214.42	201 214.42
ضرائب مؤجلة أصول	53 902 961.31	296 757.50	296 757.50
مجموع الأصول غير جارية	**2 869 003 230.92**	**2 938 883 999.27**	**2 938 883 999.27**
أصول جارية	-	-	-
مخزونات ومنتجات قيد تنفيذ	69 232 379.95	111 296 626.39	111 296 626.39
حسابات دائنة وإستخدامات مماثلة	-	-	-
الزبائن	3 678 600 459.31	3 634 121 137.34	3 634 121 137.34
المدينون الآخرون	1 163 589.16	1 213 539.11	1 213 539.11
الضرائب وما شابهها	607 301.91	10 140 354.36	10 140 354.36
أصول جارية أخرى	-	-	-
الموجودات وما شابهها	-	-	-
الأموال الموظفة والأصول المالية الجارية	-	-	-
الخزينة	59 691 907.75	1 35 618 251.59	1 35 618 251.59
مجموع الأصول غير جارية	**3 836 295 638.08**	**3 892 389 908.79**	**3 892 389 908.79**
المجموع العام للأصول	**6 705 298 869.00**	**6 831 273 908.06**	**6 831 273 908.06**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الوثائق المتعلقة بالميزانية أعلاه

❖ **الخصوم**

الوحدة: (دج)

الخصوم	2018	2019	2020
رؤوس الأموال الخاصة			
رأس مال تم إصداره			
رأس مال غير مستعان به			
علاوات وإحتياطات			
فوارق إعادة التقييم			
فارق المعادلة			
النتيجة الصافية	-450 202 854.53	-447 955 035.61	-395 960 406.02
رؤوس أموال خاصة أخرى / ترحيل من جديد	6 605 038 757.46	6 697 752 470.80	6 622 935 005.27
مجموع رؤوس الأموال الخاصة	**6 154 835 902.93**	**6 249 797 435.19**	**6 226 974 599.25**
الخصوم خير جارية			
قروض وديون مالية			
ضرائب (مؤجلة مرصود لها)	32 333 293.78	2 100.00	753 627.78
ديون أخرى غير جارية			
مؤونات ومنتجات المدرجة في سلفا الحسابات			
مجموع الخصوم غير الجارية	**32 333 293.78**	**2 100.00**	**753 627.78**
الخصوم الجارية			
موردون وحسابات ملحقة	21 872 511.69	87 910 530.94	57 756 227.51
ضرائب	472 509 732.03	469 421 597.82	470 414 859.16
ديون أخرى	23 747 428.57	24 142 224.11	23 600 654.37
خزينة الخصوم			
مجموع الخصوم الجارية	**518 129 672.29**	**581 474 372.87**	**551 771 791.04**
المجموع العام للخصوم	**6 705 298 869.00**	**6 831 273 908.06**	**6 779 500 018.07**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الوثائق المتعلقة بالميزانية أعلاه

من خلال الميزانية المالية المفصلة للمؤسسة محل الدراسة وبخصوص جانب الخصوم عدم ظهور حساب رأس المال، وهذا للصفة القانونية للمؤسسة والتي ألزمتنا بعدم إضاهره، ولم تقدم لنا الملاحق القانونية فقط من جانب أخذها كما هي مبينة أعلاه وهذا بحجة سرية المعلومات وفي نفس الوقت خلال هذه المدة غياب المدير.

المطلب الثاني: الميزانية الوظيفية المختصرة (الفترة من 2018 إلى 2020)

يمكن عرض الميزانية الوظيفية المختصرة (الفترة من 2018 إلى 2020) من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (9)

يمثل الميزانية الوظيفية المختصرة لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

البيان	2018	2019	2020
الإستخدامات المستقرة (Es)	**6 776 352 151.05**	**7 126 248 997.87**	**7 113 328 396.56**
إستخدامات الإستغلال (Eexp)	3 777 987 658.40	3 758 105 635.32	3 909 936 678.42
إستخدامات خارج الإستغلال (Ehexp)	1 163 589.16	1 213 539.11	331 413.65
خزينة الإستغلال (Et)	59 691 907.75	135 618 251.59	50 501 336.14
مجموع الأصول	**10 615 195 306.36**	**11 021 186 403.89**	**11 074 097 824.77**
الموارد الدائمة (Rd)	**10 097 065 637.07**	**10 439 712 031.02**	**10 522 326 033.73**
موارد الإستغلال (Rexp)	494 382 243.72	557 332 128.76	528 171 136.67
موارد خارج الإستغلال (Rhexp)	23 747 428.57	24 142 244.11	23 600 654.37
خزينة الموارد (Rt)	-	-	-
مجموع الخصوم	**10 615 195 306.36**	**11 021 186 403.89**	**11 074 097 824.77**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المفصلة أعلاه

المطلب الثالث: قياس أداء شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)

الفرع الأول: قياس أداء شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بإستخدام المؤشرات المالية

أولا: رأس مال العامل الصافي الإجمالي (FRng)

الجدول رقم (10)

يمثل رأس مال العامل الصافي الإجمالي (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

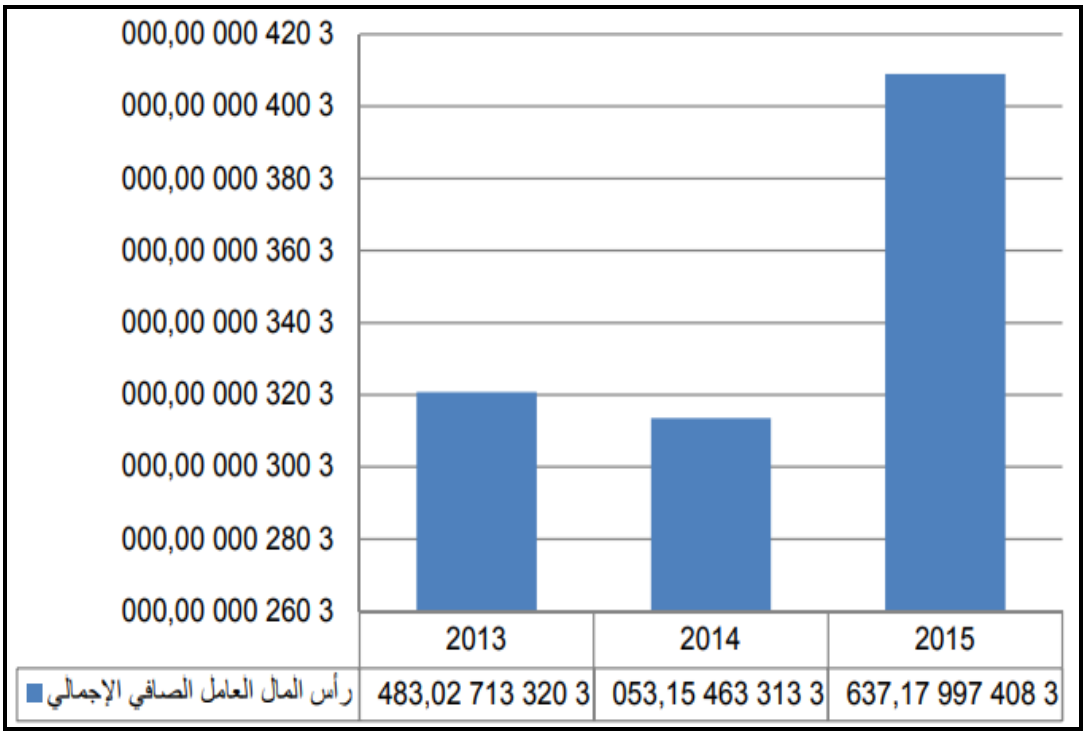
البيان	2018	2019	2020
الموارد الثابتة	**10 097 065 637.07**	**10 439 712 031.02**	**10 522 326 033.73**
الإستخدامات الثابتة	**6 776 352 151.05**	**7 126 248 997.87**	**7 113 328 396.56**
FRNG	**3 320 713 483.02**	**3 313 463 053.15**	**3 408 997 637.17**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المفصلة المختصرة الموضحةأعلاه

1/ التمثيل البياني لرأس المال العامل الصافي الاجمالي

الشكل رقم (6)

يمثل تطور رأس مال العامل الصافي الإجمالي (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (10) الموضح أعلاه

2/ تحليل رأس المال العامل الصافي الإجمالي

من خلال الجدول و التمثيل البياني السابقين نلاحظ أن قيم رأس مال العامل الصافي الإجمالي كانت موجبة خلال الفترة المدروسة، ففي سنة (2018) قدر بـ: (483.02 713 320 3 دج) ثم إنخفض في سنة (2019) إلى (053.15 463 313 3 دج) أي تراجع بقيمة (429.87 250 7 دج) وهذا راجع لإرتفاع الموارد المستقرة وبالضبط زيادة في كل من مجموع الإهتلاكات والمؤونات، وكذلك زيادة في رؤوس الأموال الخاصة (الترحيل من جديد) ليرتفع في سنة (2020) صولا إلى (637.17 997 408 3 دج) بزيادة قدرت بأ: (584.02 534 95 دج) عن السنة الفارطة نتيجة لنقص في رؤوس الأموال الخاصة وبالخصوص في النتيجة الصافية عن طريق توزيع الأرباح أو الإحتياطيات وأيضا نقص في الإهتلاكات عن وجود خسائر الاستغلال.

وعموما هذا يعني انه تم تمويل كل الاستخدامات الثابتة بالموارد الدائمة في كافة سنوات الدراسة مع بقاء هامش أمان يمكن إستخدامه في تمويل الاحتياجات المالية المتبقية، أي أن الموارد الثابتة تمول كل الاستخدامات المستقرة والجزء المتبقي تمول به الاستخدامات المتداولة إذن يمكن القول مبدئيا أن المؤسسة تحقق قاعدة التوازن المالي.

ثانيا: الإحتياج في رأس المال العامل الصافي الاجمالي (BFRng)

الجدول رقم (11)

يمثل الاحتياج في رأس المال العامل الصافي الإجمال (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

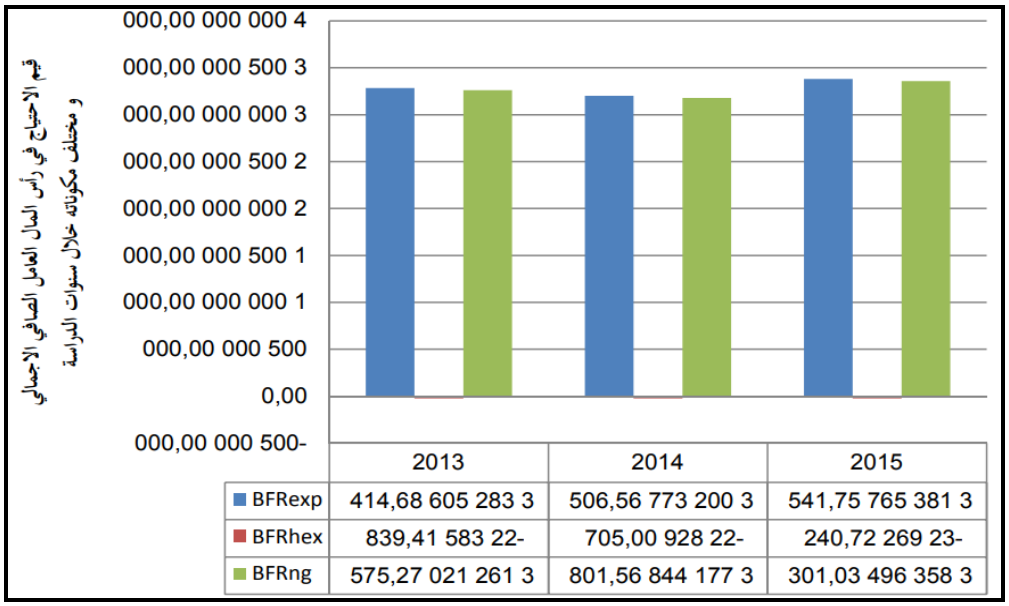
البيان	2018	2019	2020
إستخدام الإستغلال (1)	**3 777 987 658.40**	**3 758 105 635.32**	**3 909 936 678.42**
موارد الإستغلال (1)	**494 382 243.72**	**557 332 128.76**	**528 171 136.67**
الإحتياج في رأس المال العامل للإستغلال (BFRexp) (3) = (2) – (1)	**3 283 605 414.68**	**. 200 773 506.56**	**3 381 765 541.75**
إستخدام خارج الإستغلال (4)	**1 163 589.16**	**1 213 539.11**	**331 413.65**
موارد خارج الإستغلال (5)	**23 747 428.57**	**24 142 244.11**	**23 600 654.37**
الإحتياج في رأس المال العامل الخارج (BFRhexp) (6) = (5) – (4)	**−22 583 839.41**	**−22 928 705.00**	**−23 269 240.72**
الإحتياج في رأس المال العامل الصافي الإجامل (BFRng) (7) = (6) + (3)	**3 261 021 575.27**	**3 177 844 801.56**	**3 358 496 301.03**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المفصلة المختصرة الموضحةأعلاه

1/ التمثيل البياني للاحتياج في رأس المال العامل الصافي الاجمالي ومختلف مكوناته

الشكل رقم (7)

يمثل تطور الاحتياج في رأس المال العامل الصافي الإجمالي ومختلف مكوناته (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (11) الموضح أعلاه

2/ تحليل الاحتياج في رأس المال العامل الصافي الاجمالي ومختلف مكوناته

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول والشكل أعلاه أ ن قيم (BFRng) موجبة وهذا الأمر يعتبر غير جيد بالنسبة للمؤسسة، كما نلاحظ تذبذب في قيم (BFRng) ومن أجل معرفة السبب نقوم بدراسة مكوناته من خلال ما يلي:

- **تحليل الاحتياج في رأس المال العامل للإستغلال (BFRexp)**

نلاحظ من الجدول أعلاه أ ن المؤسسة حققت احتياج في رأس المال العامل للإستغلال (BFRexp) موجب خلال كل سنوات الدراسة أي أن قيمة الاستخدامات للاستغلال فاقت الموارد للإستغلال، وهو ما يعني أن المؤسسة تواجه مشكل في تسيير عناصر إستغلالها كالمخزون، الزبائن، أو ا لموردين، و أيضا تقوم مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بالبيع لأجل (الدين) للمؤسسات الأخرى (الزبائن).

- **تحليل الاحتياج في رأس المال العامل خارج الإستغلال (BFRhexp)**

نلاحظ أن المؤسسة حققت إحتياج في رأس المال العامل خارج الإستغلال (BFRhexp) سالب خلال سنوات الدراسة وهذا يدل على أن الاستخدامات خارج الاستغلال اقل من الموارد خارج الإستغلال أي أن قيم إستخدامات المؤسسة من أنشطتها الإستثنائية كانت أقل من قيم مواردها من نفس الأنشطة لكن يبقى هذا الأمر جيد إذ يساهم في التقليل من تضخم الإحتياج ف ي رأس المال العامل الصافي الإجمالي.

ومما سبق يمكن القول أن تحقيق المؤسسة الإحتياج في رأس المال العامل الصافي الإجمالي موجب ومتضخم يعود إلى سوء تسييرها لعناصر دورة الإستغلال، مما يلزم المؤسسة إلى إعادة النظر إلى السياسة المنتهجة في التعامل من الزبائن والموردين ومدة الإستحقاق المقدمة لكل منهما، بالإضافة إلى سرعة دوران المخزون.

ثالثا: الخزينة الصافية الاجمالية (Tng)

الجدول رقم (12)

يمثل الخزينة الصافية الإجمالية (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

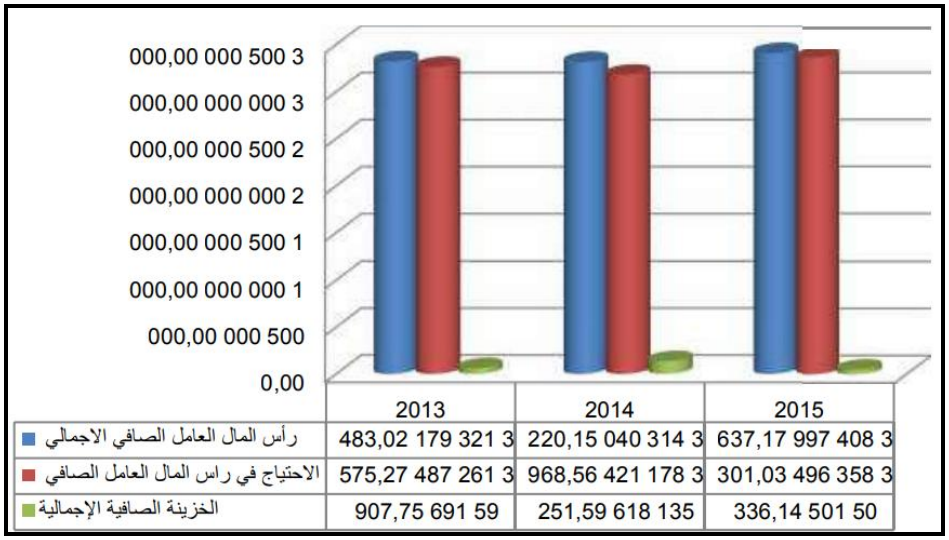
البيان	2018	2019	2020
رأس مال العامل الصافي الإجمالي (1)	3 320 713 483.02	3 313 463 053.15	3 408 997 637.17
إحتياج رأس مال العامل الصافي الإجمالي (2)	3 261 021 575.27	3 177 844 801.56	3 358 496 301.03
الخزينة الصافية الإجمالية (Tng) (3) = (2) – (1)	**59 691 907.75**	**135 618 251.59**	**50 501 336.14**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المفصلة المختصرة الموضحةأعلاه

1/ تمثيل البياني للخزينة الصافية الاجمالية (Tng)

الشكل رقم (8)

يمثل تطور الخزينة الصافية الإجمالية (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (12) الموضح أعلاه

2/ تحليل الخزينة الصافية الاجمالية (Tng)

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن خزينة المؤسسة موجبة طيلة سنوات الدراسة، حيث بلغت سنة (2018) ما قيمته (907.75 691 59 دج)، أما سنة (2019) فسجلت (251.59 618 135 دج) وفي سنة (2020) كانت (336.14 501 50 دج)، وهذا مؤشر جيد أي أنها إستطاعت تمويل إحتياجاتها ومواجهة إلتزاماتها مع وجود هامش الأمان.

الفرع الثاني: قياس أداء شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بإستخدام النسب المالية

أولا: نسب السيولة

بحساب نسب السيولة للمؤسسة من أجل معرفة قدرة المؤسسة على الوفاء بديونها في الآجال المحددة، سوف يتم التعرف على نسب السيولة للمؤسسة موضوع الدراسة كالآتي:

1/ نسبة السيولة العامة

الجدول رقم (13)

يمثل نسب السيولة العامة (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

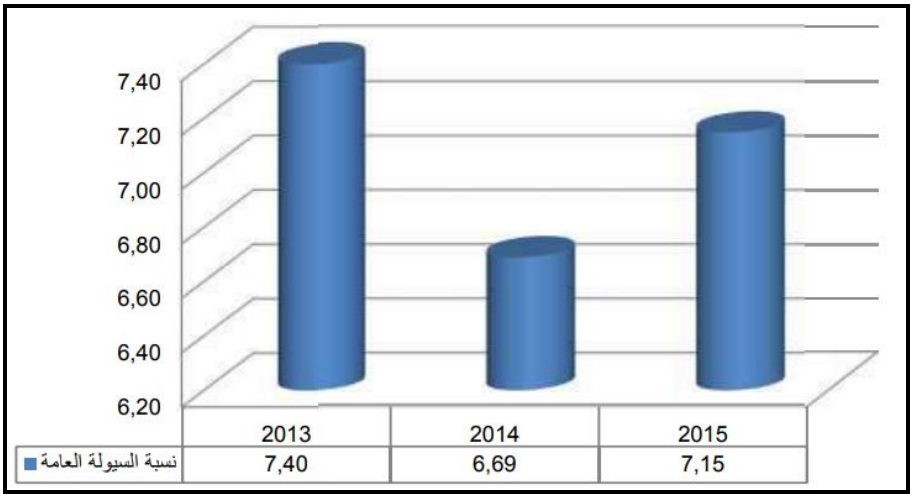
البيان	2018	2019	2020
الأصول المتداول (1)	3 836 295 638.08	3 892 389 908.79	3 892 389 908.79
الديون قصيرة الأجل	518 129 672.29	581 474 372.87	551 771 791.04
نسب السيولة العامة (3) = (2) ÷ (1)	7.40	6.69	7.15

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المفصلة الموضحة أعلاه

❖ **التمثيل البياني لنسبة السيولة العامة**

الشكل رقم (9)

يمثل نسب السيولة العامة (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (13) الموضح أعلاه

❖ **تحليل نسبة السيولة العامة**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2.7 (المبين أعلاه أن نسبة السيولة العامة للمؤسسة تجاوزت الواحد وهي مابين 6 إلى 7 خلال السنوات الدراسة و هذا يعني وجود فائض في الأصول المتداولة بعد تغطية كل الديون القصيرة الأجل، وهذا يدل أيضا علىوجود رأس مال عامل موجب خلال السنوات الأربعة محل الدراسة.

وبعبارة أخرى أن للمؤسسة القدرة على الوفاء بإلتزاماتها إتجاه الدائنين أي أن لدى مؤسسة القدرة على مواجهة أخطار سداد الالتزامات المتداولة المفاجئة دون الحاجة إلى تحويل جزء من الأصول الثابتة إلى سيولة أو الحصول على قروض جديدة وهذا الفائض يمكن توجيهه لتمويل الأصول الثابتة، وبشكل العام يمكن القول أن للمؤسسة وضعية مالية جيدة.

2/ نسبة السيولة السريعة

الجدول رقم (14)

يمثل نسب السيولة السريعة (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

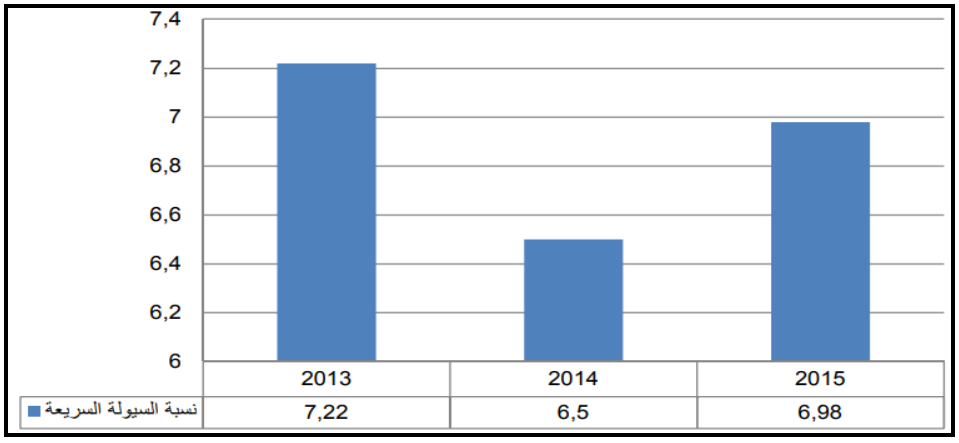
البيان	2018	2019	2020
الأصول المتداولة – المخزون (1)	3 740 063 258.13	3 781 093 282.4	3 850 200 238.38
الديون قصيرة الأجل (2)	518 129 672.29	581 474 372.87	551 771 791.04
نسب السيولة السريعة (3) = (2) ÷ (1)	7.22	6.50	6.98

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المفصلة الموضحة أعلاه

❖ **التمثيل البياني لنسبة السيولة السريعة**

الشكل رقم (10)

يمثل نسب السيولة السريعة (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (14) الموضح أعلاه

❖ **تحليل نسبة السيولة السريعة**

تقوم هذه النسبة على إستبعاد المخزونات في حساب قيمتها لأنه كما سبقت الإشارة إليه أن هذه الأخيرة أقل عناصر الأصول المتداولة سيولة وسرعة التحويل إلى نقدية ، ويفضل أن تكون محصورة مابين (0.3) و(0.5) من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أنه خلال كل سنوات الدراسة تتجاوز (0.5) الشئ الذي يفسر عدم قدرة المؤسسة على تغطية الديون قصيرة الأجل بواسطة الأصول المتداولة دون اللجوء إلى بيع مخزوناتها، وهذا بسبب الإنخفاض في قيمة الخزينة المتاح ة خلال سنوات الدراسة.

حيث بلغت أصغر قيمة لها وهي (6.50) سنة (2018) كان السبب في ذلك الإرتفاع الملحوظ في الديون قصيرة الأجل مقارنة بالسنوات الأخرى، كما أن هادته النسب مرتفعة ومن أجل الوصول إلى المستوى المثالي ينبغي على المؤسسة إعادة النظر في سياسة تحصيل مدينيها ومن الواضح أن المؤسسة مبالغة في الاحتفاظ بحقوقها لدى الغير.

3/ نسبة السيولة الفورية

الجدول رقم (15)

يمثل نسب السيولة الفورية (الفترة من 2018 إلى 2020)

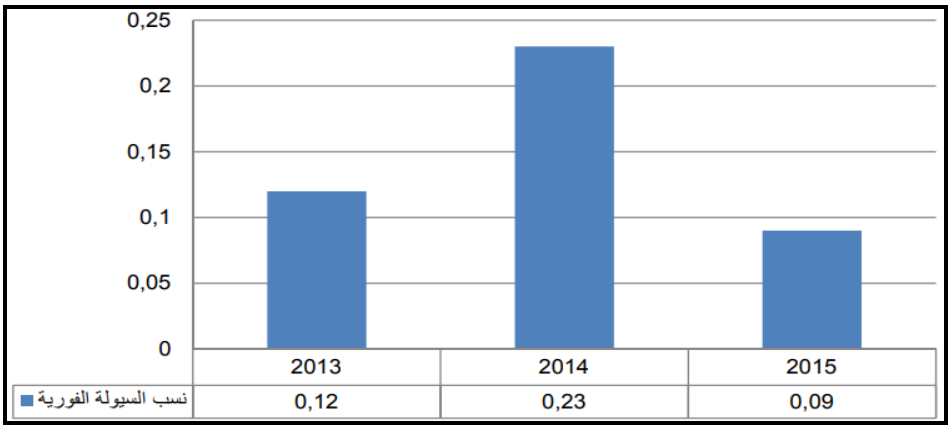
الوحدة: (دج)

البيان	2018	2019	2020
الأموال الجاهزة (1)	59 691 907.75	1 35 618 251.59	1 35 618 251.59
الديون قصيرة الأجل (2)	**518 129 672.29**	**581 474 372.87**	**551 771 791.04**
نسب السيولة الفورية (3) = (2) ÷ (1)	**0.12**	**0.23**	**0.09**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المفصلة الموضحة أعلاه

❖ **التمثيل البياني لنسبة السيولة الفورية**

الشكل رقم (11): يمثل نسب السيولة الفورية (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (15) الموضح أعلاه

❖ **تحليل نسبة السيولة الفورية**

كما سبق الإشارة إليه سابقا إلى أن هذه النسبة تعد من أكثر النسب دقة وصرامة في سيولة المؤسسة ، لأنها تعتمد على القيم الجاهزة المتوفرة لدى المؤسسة للوفاء بإلتزاماتها قصيرة الأجل دون اللجوء إلى بيع جزء من المخزون أو تحصيل مدينيها، وهي محصورة مابين (0.2) و(0.3)

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة السيولة الفورية في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة خلال سنوات الدراسة أقل من (0.2) أو مساوي لها كما في سنة 2018، وهذا يدل على أن المؤسسة تحتفظ بقدر ضعيف جدا من السيولة في خزينتها مما يشكل صعوبة نوعا ما في مواجهة إلتزاماتها القصيرة جدا وتسديد ما عليها في وقت استحقاقها وخصوصا الغير متوقعة منها، لذا يجب على المؤسسة إعادة النظر في سياسة التخزين وأيضا في سياسة تحصيل مدينيها.

ثانيا: نسب النشاط

تكمن أهمية حساب هذه النسب كونها أدا ة لقياس فعالية إدارة المؤسسة في استغلال مواردها وإدارة وموجوتها، حيث تحدد مقدار مساهمة كل عنصر مستثمر ضمن أصول المؤسسة في تحقيق رقم الأعمال، ويتم تحديدها كالتالي:

1/ معدل دوران مجموع الأصول

الجدول رقم (16): يمثل معدل دوران مجموع الأصول (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

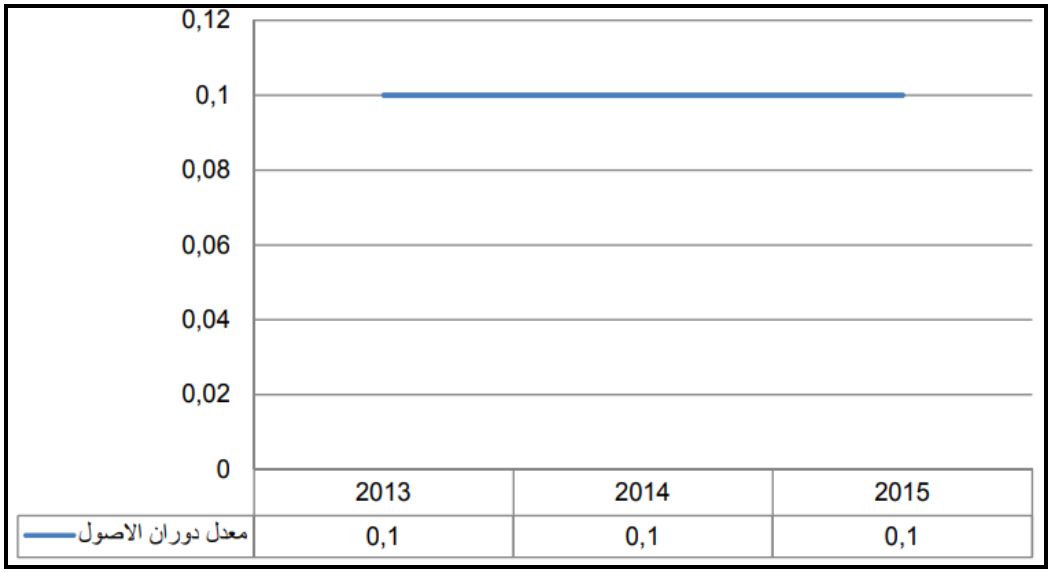
البيان	2018	2019	2020
رقم الأعمال (1)	1 042 692 033.07	1 059 076 703.36	1 132 202 681.68
مجموع الأصول (2)	**10 615 195 306.36**	**11 021 186 403.89**	**11 074 097 824.77**
معدل دوران مجموع الأصول (3) = (2) ÷ (1)	**0.10**	**0.10**	**0.10**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المختصرة الموضحة أعلاه

❖ **التمثيل البياني لمعدل دوران مجموع الأصول**

الشكل رقم (12)

يمثل معدل دوران مجموع الأصول (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (16) الموضح أعلاه

❖ **تحليل معدل دوران مجموع الأصول**

يقدر معدل دوران إجمالي الأصول للمؤسسة ب .: (0.10)، هذا يعني أن كل دينار مستثمر في المؤسسة في سنة 2018 يولد رقم أعمال قدره (0.10) دينار، وهذا ما يدل على عدم كفاءة إدارة المؤسسة في إدارة ممتلكاتها وأن المؤسسة لا تعمل بمستوى طاقتها الكاملة، أما بالنسبة لباقي سنوات الدراسة هناك ثبات في قيمته، وهذا ما يعني أن كفاءة الإدارة خلال هذه السنوات لم تتغير في هذه المؤسسة، ومن أجل تجنب هذا الثبات إما أن تقوم المؤسسة باستغلال كامل أصولها بطريقة مثالية لتحسين منه أو تقوم ببيع جزء من أصولها غير المستعملة.

2/ معدل دوران الأصول الثابتة

الجدول رقم (17)

يمثل معدل دوران الأصول الثابتة (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

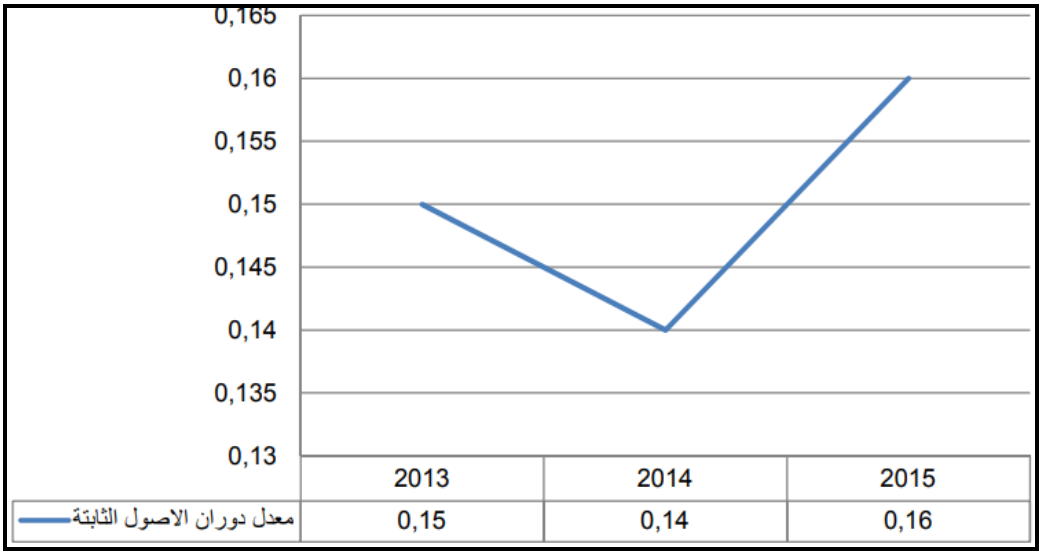
البيان	2018	2019	2020
رقم الأعمال (1)	1 042 692 033.07	1 059 076 703.36	1 132 202 681.68
مجموع الأصول (2)	**6 776 352 151.05**	**7 126 248 977.87**	**7 113 328 396.56**
معدل دوران الأصول الثابتة (3) = (2) ÷ (1)	**0.15**	**0.14**	**0.16**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المختصرة الموضحة أعلاه

❖ **التمثيل البياني للأصول الثابتة**

الشكل رقم (13)

يمثل معدل دوران الأصول الثابتة (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (17) الموضح أعلاه

❖ **تحليل الأصول الثابتة**

بالنسبة لهذا المعدل يقيس قدرة الأصول الثابتة على تحقيق رقم أعمال، فبالنسبة لسنة (2018) يقدر هذا المعدل بـ (0.15)، وهذا يعني أن كل دينار مستثمر من الأصول الثابتة يولد (0.15) دينار من رقم الأعمال، وهذا ما يدل على عدم كفاءة المؤسسة في استغلال أصولها الثابتة، ثم انخفض هذا المعدل خلال سنة (2019) حيث أصبح (0.14)، ولكن في سنة الأخيرة للدراسة ارتفع إلى (0.16)، والسبب في ذالك أن الأداء التشغيلي للمؤسسة في تذبذب وهذه الوضعية تستلزم على إدارة المؤسسة إما القيام باستغلال كل أصولها الثابتة خلال سنوات الدراسة أو بيع جزء منها إن كانت غير مستغلة.

ثالثا: نسب الهيكلة المالية

1/ نسب التمويل الدائم

الجدول رقم (18)

يمثل نسب التمويل الدائم (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

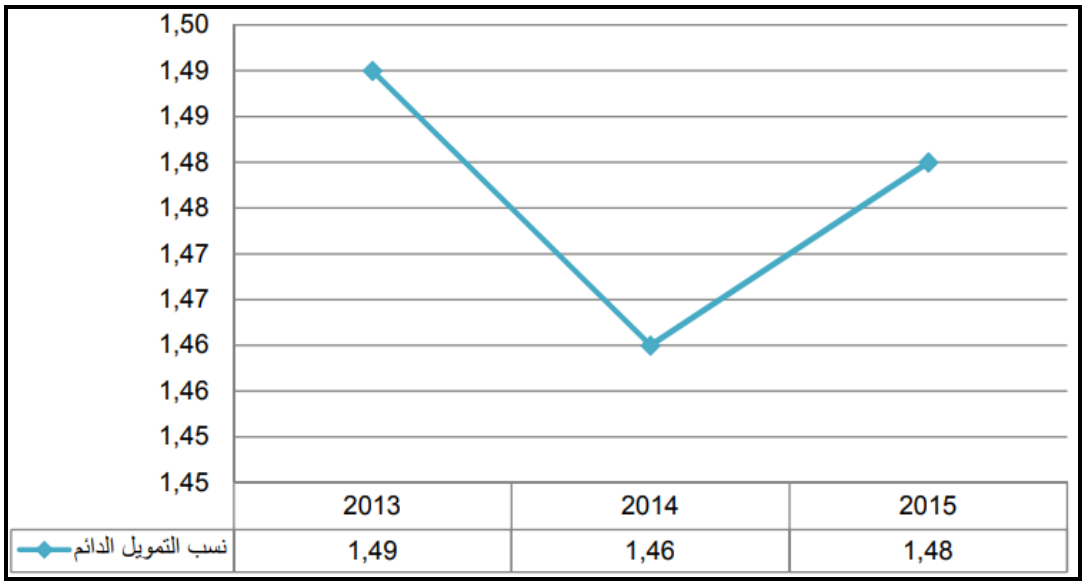
البيان	2018	2019	2020
الأموال الدائمة (1)	10 097 065 634.07	10 439 712 031.02	10 522 326 033.73
الإستخدامات الثابتة (2)	**6 776 352 151.05**	**7 126 248 977.87**	**7 113 328 396.56**
نسب التمويل الدائم (3) = (2) ÷ (1)	**1.49**	**1.46**	**1.48**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المختصرة الموضحة أعلاه

❖ **التمثيل البياني لنسب التمويل الدائم**

الشكل رقم (14)

يمثل نسب التمويل الدائم (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (18) الموضح أعلاه

❖ **تحليل نسب التمويل الدائم**

من الجدول والتمثيل البياني السابقين نلاحظ أن نسبة التمويل الدائم اكبر من الواحد وهذا خلال سنوات الدراسة وهو مؤشر ايجابي يدل على أن أن مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بإستطاعتها تمويل إستخداماتها الثابتة بمواردها الدائمة

2/ نسب التمويل الذاتي

الجدول رقم (19)

يمثل نسب التمويل الذاتي (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

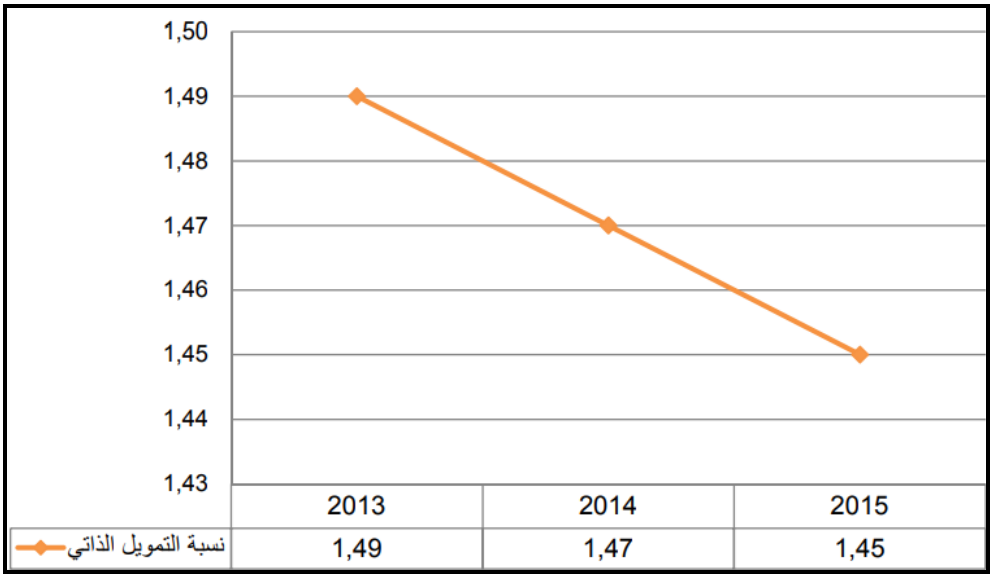
البيان	2018	2019	2020
الأموال الخاصة (1)	6 154 835 902.93	6 251 797 435.19	6 226 974 599.25
الإستخدامات الثابتة (2)	**6 776 352 151.05**	**7 126 248 977.87**	**7 113 328 396.56**
نسب التمويل الذاتي (3) = (2) ÷ (1)	**1.49**	**1.47**	**1.45**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المختصرة الموضحة أعلاه

❖ **التمثيل البياني لنسب التمويل الذاتي**

الشكل رقم (15)

يمثل معدل دوران الأصول الذاتي (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (19) الموضح أعلاه

❖ **تحليل نسب التمويل الذاتي**

نلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن جميع نسب التمويل الذاتي موجبة و أكبر من واحد خلال سنوات الدراسة مما يدل على أن المؤسسة لها القدرة الإستقلالية في التمويل الذاتي لإستثمارها مع تسجيل إنخفاض طفيف إلا أنها تبقى نسبة جيدة.

رابعا: المردودية

1/ المردودية المالية

الجدول رقم (20)

يمثل المردودية المالية (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

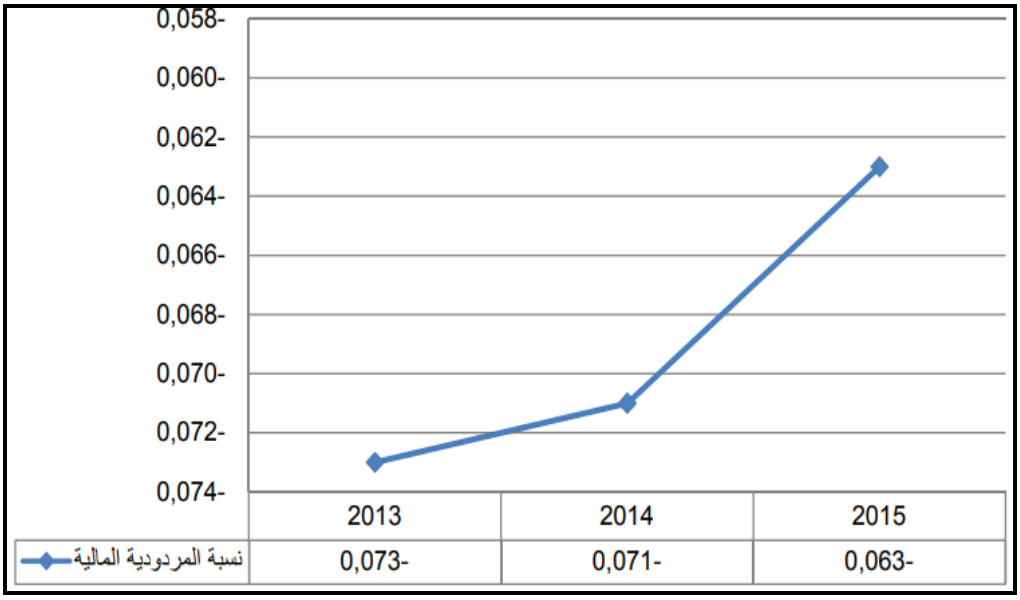
البيان	2018	2019	2020
النتيجة الصافية (1)	-450 202 854.53	-447 955 035.61	-395 960 406.02
الأموال الخاصة (2)	**6 154 835 902.93**	**6 249 797 435.19**	**6 226 974 599.25**
المردودية المالية (3) = (2) ÷ (1)	**-0.073**	**-0.071**	**-0.063**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المختصرة الموضحة أعلاه

❖ **التمثيل البياني للمردودية المالية**

الشكل رقم (16)

يمثل المردودية المالية (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (20) الموضح أعلاه

❖ **تحليل نسب المردودية المالية**

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن المردودية المالية كانت سالبة خلال جميع سنوات الدراسة، أي أن المؤسسة لم تحقق مردودية مالية خلال هاته الفترة، ويرجع ذلك بالأساس إلى أن المؤسسة تكبدت خسائر على مستوى نتيجة الاستغلال.

2/ المردودية الإقتصادية

الجدول رقم (21)

يمثل المردودية الإقتصادية (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

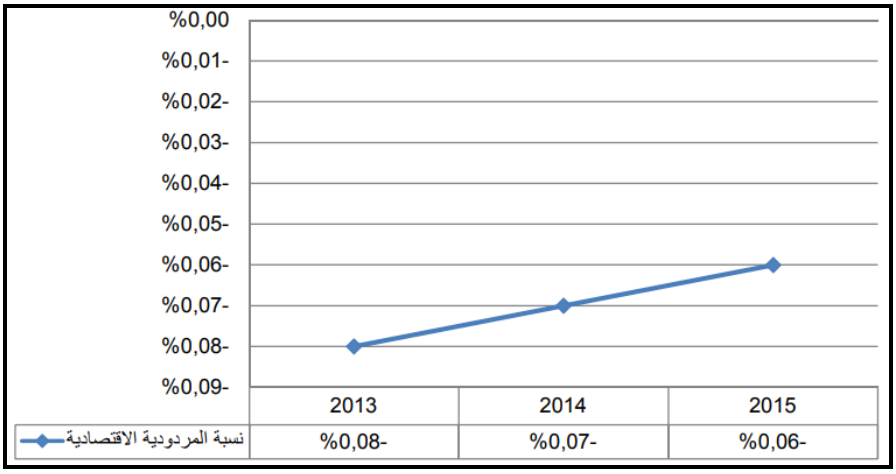
البيان	2018	2019	2020
نتيجة الإستغلال (1)	-455 470 550.09	-456 742 690.44	-395 960 406.02
الأصول الإقتصادية (2)	**6 069 044 454.04**	**6 114 689 944.91**	**6 184 721 132.08**
المردودية الإقتصادية (3) = (2) ÷ (1)	**-0.08**	**-0.07**	**-0.06**

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الميزانية المختصرة الموضحة أعلاه

❖ **التمثيل البياني للمردودية الإقتصادية**

الشكل رقم (17)

يمثل المردودية الإقتصادية (الفترة من 2018 إلى 2020)



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول رقم (21) الموضح أعلاه

❖ **تحليل نسب المردودية الإقتصادية**

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن المردودية الإقتصادية كانت سالبة خلال جميع سنوات الدراسة، ويرجع ذلك بالأساس إلى أن المؤسسة تكبدت خسائر على مستوى نتيجة الاستغلال

المبحث الثالث: تقييم وقياس المسؤولية الإجتماعية لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة (الفترة من 2018 إلى 2020)

من خلال مضمون هذا المبحث سوف يتم دراسة تقييم وقياس المسؤولية الإجتماعية لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة، وذلك بالتطرق إلى المسؤولية تجاه العاملين من جهة، والمسؤولية تجاه المنتج والعملاء من جهة أخرى، بالإضافة إلى المسؤولية تجاه البيئة، وأخيرا المسؤولية تجاه المجتمع، وصولا إلى آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة، وذلك على النحو التالي:

- **المطلب الأول: المسؤولية تجاه العاملين**
- **المطلب الثاني: المسؤولية تجاه المنتج والعملاء**
- **المطلب الثالث: المسؤولية تجاه البيئة**
- **المطلب الرابع: المسؤولية تجاه المجتمع**
- **المطلب الخامس: آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة**

المطلب الأول: المسؤولية تجاه العاملين

إن الغرض من تقييم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة خلال سنوات الدراسة (الفترة من 2018 إلى 2020) تجاه العمال قمنا بحساب المعايير التي تتوافق مع الخدمات المقدمة والمتمثلة في:

- ❖ معيار متوسط الدخل النقدي للعامل.
- ❖ معيار مساهمة المؤسسة في الخدمات الاجتماعية للعمال.
- ❖ معيار مساهمة المؤسسة في الرفع والتحسين من كفاءة ومهارة العمال، ومعيار استقرار العاملين.

وهو ما سوف نوضحه من خلال مضمون الجدول التالي:

الجدول رقم (22)

يمثل قيم بعض المعايير التي تقيس المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

السنوات / المعيار	2018	2019	2020
متوسط الدخل النقدي للعامل	560 ÷ 1 017 967 304.07 = 817798.76	565 ÷ 968 867 677.02 = 1 714 810.05	564 ÷ 1 049 110 327.43 = 1860124.49
نسبة النمو	/	-0.05	0.084
مساهمة المؤسسة في الخدمات الاجتماعية للعمال	565 ÷ 54114985 = 95778.73	565 ÷ 53344985 = 94415.90	564 ÷ 54 374 985 = 96 361.68
مساهمة المؤسسة في الرفع والتحسين من كفاءة ومهارة العمال	÷ 1467892 1017967304.07 = %0.14	÷ 968867677.02 1352428 = %0.13	÷ 1 049 110 327.43 1 764 600 = %0.16
استقرار العاملين	0	0	1 ÷ 564 = 0.00117

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الوثائق المتعلقة بالميزانية أعلاه

إستنادا لمضمون الجدول أعلاه نستنتج أن:

- **فيما يخص معيار متوسط الدخل النقدي للعامل**، فمن خلال الجدول السابق يتبين لنا أن المتوسط الدخل النقدي للعامل إنخفض في سنة 2019 نتيجة لإنخفاض طفيف في الك تلة النقدية الإجمالية للأجور والرواتب التي منحت للعمال في نفس السنة، وتؤكد هذه المبالغ المالية مدى حرص المؤسسة واهتمامها بالجانب المالي والمادي للعمال من خلال سعيها للتوفير أجور عادلة ومناسبة، ورغم الإنخفاض الذي شهد في سنة 2019 لا لأن مؤسسة إتصالات الجزائر تسعى دوما للسهر على راحة العاملين بها، وتعتبر من بين أفضل المؤسسات الإقتصادية التي تحظى بصورة ايجا بية لدى الجتمع من حيث الأجور والرواتب التي تمنحها لعمالها بعد قطاع المحروقات.
- **فيما يخص معيار مساهمة المؤسسة في الخدمات الاجتماعية للعمال**، إذ تتضمن الخدمات الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة جميع المنح والمساعدات المادية والعينية التي تقدمها المؤسسة في مناسبات اجتماعية ودينية، بالإضافة إلى البرامج الترفيهية والثقافية التي تنظمها لفائدة عمالها، والمتمثلة في قروض مالية، والحج، والعمرة، والختان، والوفاة، والازدياد، وعيد المرأة، وعيد العمال وغيرها.....، وقد قدر مجموع المبالغ النقدية التى تدفعها مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة كمساهمة منها في الخدمات الاجتماعية خلال سنة (2018) بـ (985 114 54 دج) بمتوسط يقدر بـ (73.95778 دج) ثم إنخفض في سنة (2019) إلى (985 344 53 دج) بمتوسط يقدر بـ (90.94415 دج) ثم إرتفع في سنة 2020 إلى (985 347 54 دج) بمتوسط يقدر بـ: (68361 96 دج)، ورغم هذا الانخفاض إلا أنه ومن خلال مقارنتها مع كتلة الأجور التي توزعها المؤسسة فإن المصاريف التي تدفعها على الخدمات الاجتماعية تصل نسبتها من الأجور حوالي (18.5%) في سنة (2020)، وكذلك بالنسبة لباقي السنوات الدراسة (2018 و2019)، كما يتضح من خلالها أن تساهم في حل المشكلات الإجتماعية ومساندتها في الأنشطة الدينية والثقافية، هذا ما يعكس تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه عمالها وهذا أيضا يحفز العمال على أدائهم لوظائفهم على الوجه المطلوب والسهر على تحقيق أهداف هاته الأخيرة.
- **فيما يخص معيار مساهمة المؤسسة في الرفع والتحسين من كفاءة ومهارة العمال**، ويبين هذا المعيار مدى إلتزام مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بوضع برامج تكوينية وتدريبية وكيفية متابعتها وتنفيذها على الوجه المطلوب بهدف تشجيع وتبادل الخبرات بين الموظفين في المؤسسة في كافة المستويات، وتتجلى المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة حسب هذا المعيار من خلال انعكاس التدريب بصفة عامة على الروح المعنوية للعمال بعد زيادة فرصهم في الترقية وكذا تحسين ظروفهم المادية والاجتماعية، ومن خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن النسبة (0.14%) في سنة (2018) ثم انخفض في سنة (2019) بنسبة (0.13%) ليرتفع من جديد في سنة (2015) إلى (0.16%) نتيجة لعدد العمال المكوني والمدربين والذي بلغ (290 عامل)

داخليا، واملين خارجيا ، فإن هذا يؤكد على رغبة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة في تحسين ورفع من مهارة وكفاءة العاملين بها رغم الطائلة التي تتكفله من جراء هذه العملية.

❖ **فيما يخص معيار استقرار العاملين،** ويدل هذا المعيار ويعبر على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، ويعتبر أيضا من أحد أهم المؤشرات التي يتم الإعتماد عليها في قياس مستوى التزام مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه موظفيها، ونلاحظ من خلال الجدول السابق أن معدل دوران العمال ضعيف جدا، حيث قدر عدد العمال الذين تركوا العمل عل مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة لسنة 2020 عامل واحد وهذا يعني أن مستوى استقرار العمال في المؤسسة مرتفع جدا.

المطلب الثاني: المسؤولية تجاه المنتج والعملاء

هذا البعد يعتبر من أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فالعلاقة بين المؤسسات والزبائن لا تقتصر على الجوانب النقدية فقط، بل تشمل الجوانب الأخلاقية والاجتماعية وحتى الإنسانية، ويجب على المؤسسة أن تأخذه في عين الاعتبار في استراتيجيتها وخططها وبرامجها التسويقية المستقبلية، وتوجد العديد من المعايير التي تقيس مدى التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، أما بالنسبة لمؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة محل الدراسة سوف نقتصر على معيارين فقط وهما: معيار الرد على الشكاوى واستفسارات الزبائن والثاني معيار العطب حسب ماهو موضح في التالي، مع توضيح بعض الأنشطة والجهود التى تبرز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه زبائنها، وهي كالتالي:

الجدول رقم (23)

يمثل قيم بعض المعايير التي تقيس المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن

(الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

السنوات / المعيار	2018	2019	2020
معيار الرد على إستفسارات وشكاوي الزبائن	/	/	= 132 589 ÷ 126 743 %95.95
معيار العطب	= 486 040 ÷ 133 200 0.2740	= 486 010 ÷ 132 700 0.2730	= 486 010 ÷ 132 589 0.2728

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الوثائق المتعلقة بالميزانية أعلاه

إستنادا لمضمون الجدول أعلاه فإننا نستنتج:

❖ **فيما يخص: معيار الرد على إستفسارات وشكاوي الزبائن،** فتم قياس هذا المؤشر من خلال قسمة عدد الشكاوي والإستفسارات التي عالجتها الشركة على عدد الشكاوي والإستفسارات المقدمة من طرف الزبائن خلال تلك السنة، كما تمت الإشارة إليه في الجدول أعلاه، ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن

الشركة خلال سنة 2021 تكلفت بمقدار 95.95% من الإستفسارات والشكاوي التي وصلت إلى مصالحها، وهي نسبة عالية دليل على التكفل بانشغالات الزبائن في مدة وجيزة، وأيضا على أن سياسات والبرامج المؤسسة مهيئة ومتكيفة ومجندة لخدمة هذا الغرض ونتيجة لذلك يجعل المؤسسة في مستوى عالي من الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال حسب هذا المعيار.

- **وفيما يخص: معيار العطب**، فيتم قياسه من خلال قسمة عدد الأعطاب المقدمة للمؤسسة على الطاقة الإستعابية لها، وبأن معيار المرجعي تسجيلات العطب يقدر بـ: 0.3% من مجموع تعداد المشتركين في الهاتف، حيث تعبر النسبة الأقل من 0.3 على سلامة الشبكة الهاتيفية، وكلما كانت النسبة أكبر من ذلك دل ذلك على وجود مشكل أو خلل في الشبكة مما يستدعي صيانتها، ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معيار العطب الذي سجل في الشركة في جميع سنوات الدراسة أقل من 0.3، مما يعني أن الشبكة الهاتفية في حالة جيدة.

بالإضافة إلى ما تم التطرق إليه من المعايير الموضحة أعلاه، فقد قامت شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بجملة من المجهودات والأنشطة والتي من خلالها يتبين مدى إلتزامها بالمسؤولية الإجتماعية تجاه الزبائن، والتي نوجزها من خلال:

- تنظيم حملات بيع جوارية من طرف جميع المديريات العملية عبر الوطن، لربط الزبائن بخدمة الهاتف الثابت والأنترنت والتقرب أكثر من المواطن وتوفير عناء التنقل إلى مركز الولاية، بهدف الترويج والبيع الجواري لمختلف منتجات الشركة، وبدأت شركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة في تنظيم هذه الحملات في أغلب أحياء الولاية ابتداء من ديسمبر 2018.
- تشارك مختلف المديريات العملية في أغلب التظاهرات الاقتصادية خاصة اليوم العالمي لحقوق المستهلك، حيث يتم من خلال هذه المشاركات التعرف على أهم العروض والخدمات التى تقدمها المؤسسة لزبائنها، كما يستفيد زوار الجناح الخاص بإتصالات الجزائر من توجيهات ونصائح وإرشادات يقدمها لهم إطارات المؤسسة، بهدف تجنب المخاطر الناجمة عن الاستخدام السيئ للشبكة العنكبوتية، ولقيت استحسانا كبيرا من طرف زوار هذا الجناح وأثنوا بالدور الهام الذي تقوم به وتمنوا أن تشمل جميع أو أغلب التظاهرات الاقتصادية الأخرى

المطلب الثالث: المسؤولية تجاه البيئة

تقوم مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بعدة أنشطة تدخل من إلتزامها بالمسؤولية الإجتماعية تجاه البيئة، والذي تم برمجته أيضا على مستوى المديرية العامة بالعاصمة، وتسهر المديريات العملية الأخرى على مستوى الوطن على تنفيذها على حسب طبيعة كل منطقة، كالتالي:

- في سنة 2018 القيام بحملة تنظيف الأرصفة خاصة منها المحاذية لمقر سينما المغرب من قيل العمال وبالتنسيق مع هيئات البلدية.

- تسعى مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة منذ إدخال برنامج (GAIA) سنة 2004 للتقليل من إستعمال الورق وذلك بهدف الوصول إلى صفر (0) ورق، وذلك ليس فقط على مستوى المكاتب، حيث يتم منحهم لوح إلكتروني للتواصل بدل من إستعمال الأوراق والتنقل المستمر للمديرية ، وبالتالي تساهم في الحفاظ على الموارد الطبيعية من جهة والتقليل التكلفة من جهة أخرى ، أي أن مسؤولية مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة تجاه البيئة تمس محورين أساسيين من محاور التنمية المستدامة (المحور الاقتصادي، المحور البيئي معا).
- قامت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بتنفيذ استثمار ضخم يتمثل في استبدال شبكة الكوابل النحاسية بشبكة من الألياف البصرية مصنوعة من مادة الزجاج، إذ يعتبر تنفيذ هذا المشروع خطوة كبيرة في المؤسسة إتجاه عصرنة وتحديث خدماتها بما يضمن التكفل الجيد بمتطلبات الزبائن من حيث سرعة تدفق الأنترنت، غير أن هذا المشروع له انعكاسات جد إيجابية على البيئة نتيجة التخلي على الكوابل النحاسية.
- يتطلب تركيب خط هاتفي للزبون حجز زوج ين (2) من الأسلاك مما يعني حزم كبيرة من الكوابل النحاسية في كل تجمع سكاني، غير أن هذه الأخيرة في الكثير من الأحيان تتعرض للسرقة أو الإتلاف، وهذا ما يجعل المؤسسة تتحمل تكاليف مالية باهظة لتعويض الخسائر الناجمة على ذلك، وينتج عن ذلك نفاذ لهذه المادة، خاصة وأن له استعمالات عديدة في مجالات أخرى.
- استعمال الألياف البصرية يسهل العديد من العمليات كالصيانة والتدخل لإصلاح الأعطاب، على عكس الكوابل النحاسية، وكنتيجة لذالك تقوم بتسهيل على العمال الذين يعملون في تركيب وصيانة شبكة الكوابل النحاسية التي تؤهق عمال المؤسسة حيث يقومون بجهود جبارة في التعامل معها من حيث الصيانة والمتابعة المستمرة للإكتشاف الأعطاب وتصليحها.
- كما أن استخدام الألياف البصرية سيعود بالنفع على الإقتصاد وعلى المؤسسات العاملة في هذا القطاع على حد سواء، حيث أنه سيفتح فرص توظيف جديدة وآفاق شراكة مع مؤسسات التي تنشط في التصنيع بالألياف البصري.

المطلب الرابع: المسؤولية تجاه المجتمع

يمكن تقسيم المسؤولية الاجتماعية إلى مجموعات، إلى أن هذا الجانب يتم تسطيره على مستوى المديرية العامة بالعاصمة ، وتسهر على تنفيذها مختلف المديريات العملية على مستوى الوطن ، حيث لا تقتصر على مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة فقط كنموذج، ويمكن إعطاء نماذج عن الأعمال التي تقوم بها حسب التصنيف التالي:

- **فيما يخص تبرعات المؤسسة والجمعيات الخيرية**، من خلال:

فتعد مؤسسة اتصالات الجزائر الراعي الرسمي لجمعية الأمل لسرطان الثدي، حيث قامت في جويلية 2017 بتكريم الناجحين المرضى بالسرطان في الأطوار الثلاثة، كما قامت خلال في شهر أكتوبر

2018 بطرح عرض ترويجي حيث تم بموجبه خصم مبلغ دينار واحد عن كل عملية تعبئة أنترنت يقوم بها الزبون توجه لصندوق الدعم ومساعدة مرضى السرطان.

- في اليوم السادس عشر من شهر جوان سنة 2019 تم وضع حجر الأساس لترميم مركز الطفولة المسعفة ببلدية بكارية بولاية تبسة.
- في الثاني والعشرون من شهر سبتمبر عام 2019 تبرعت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بأزيد من 120 كرسي متحرك وآلي للجمعيات الخيرية، وذلك في حفل تم على شرفهم.
- عند تحديث أجهزة الإعلام الآلي تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بالتبرع بالأجهزة القديمة للمؤسسات التربوية بدلا من بيعها أو التخلص منها.

❖ **فيما يخص تنظيم تدريبات نظرية وتقنية وتعليمية لرفع كفاءة أصحاب المؤسسات، الصحافيين، الشباب، المقاولين، الخرجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل**، من خلال:

- تدريب أكثر من 120 شاب مقاول من أصحاب المؤسسات المصغرة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة في إطار إنجاز مشروع إيصال الألياف البصرية إلى المنزل (FTTH) وتقديم شهادات تأهيلية معتمدة من طرف شركة (HUAWEI) في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال المعترف بها دوليا.
- قامت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بتكوين 22 مؤسسة مصغرة في تقنية الألياف البصرية إلى غاية الزبون (FTTX).
- قامت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بتنظيم دورات تكوينية تدوم 6 أيام تشتمل على المحاور التالية:
  - محاور الشبكات الحضرية.
  - شرح تقنيات الكوابل الحضرية وتهيئتها.
  - معرفة تقنيات وضع الألياف البصرية
- منحت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة المتكونين شهادات تأهيلية، وكانت جزء من الاتفاقية المبرمة مابين اتصالات الجزائر والوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب (ANSEJ) والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة (CNAC)، من أجل فتح مجال للشباب لإنشاء مؤسسات مصغرة تستفيد من مشاريع عمل مع مؤسسة إتصالات الجزائر.
- نضمت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة دورات تكوينية لفائدة الصحافة، من أجل إعطاء صورة حول جديد التكنولوجيات الحديثة للقطاع ونقلها للزبائن عبر الصحافة ووسائل الإعلام بصورة صحيحة وصادقة.
- قامت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بتأطير ما يزيد عن 12 شخصا من القائمين على مختلف المؤسسات المصغرة، وذلك في أكثر من دورتين تدريبيتين نظرية منها وتطبيقية، حيث دامت

15 يوما، توجت بمنحهم شهادات تؤهلهم للإستفادة من الورشات الأولية للعمل ليتم بعدها إدراجهم من القائمة الإسمية للشركات الممسوكة على مستوى المديرية.

❖ **فيما يخص النشاطات الاجتماعية تجاه المؤسسات الخيرية والرياضية**، من خلال:

- يقوم عمال مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة الممثلين في الخدمات الاجتماعية بزيارات ليست بالكثيرة (في حدود مرتين من عام كل سنة) إلى ديار المسنين والطفولة المسعفة ببكارية ومرسط والعويانت والمستشفيات في الأعياد والمناسبات، وإقامة أنشطة ترفيهية وتقديم هدايا.
- تقوم مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بالتنسيق مع الوكالة الوطنية للتبرع بالدم حيث يتم التبرع سنويا بالدم، وذلك بهدف إرساء الإنسانية والتضامن مع المرضى، وتكررت هذه العملية تقريبا كل سنة.
- القيام بأيام تحسيسية بمخاطر الانترنت على الأطفال.
- المساهمة مع الهلال الأحمر في دعم المعوزين والعائلات المنكوبة.
- الاتصال مجاني بالهاتف الثابت خاصة فيما يتعلق بالإتصال بمصلحة الزبائن.
- تنظيم أيام تحسيسية حول مخاطر حوادث المرور.

❖ **فيما يخص إقامة مكتبات في المناطق الفقيرة ونشر الكتب وتمويل المعارض**، من خلال:

- تعد مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة الممول رئيسي لصالون التشغيل بالولاية.
- قامت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بحملة لجمع الكتب المدرسية لإعادة توزيعها على التلاميذ المعوزين حيث وصل إلى ما يقارب 1421 كتاب.

المطلب الخامس: آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة

يمكن إيجاز وإظهار آثار المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي بشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة، إستنادا لمضمون الجدول التالي:

الجدول رقم (24)

يمثل قيم بعض المعايير بعد معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي تجاه العمال (الفترة من 2018 إلى 2020)

الوحدة: (دج)

السنوات / المعيار	2018	2019	2020
متوسط الدخل النقدي للعامل	560 ÷ 1 017 967 304.07 = 817798.76	565 ÷ 968 867 677.02 = 1 714 810.05	564 ÷ 1 049 110 327.43 = 1860124.49
نسبة النمو	/	-0.05	0.084
مساهمة المؤسسة في الخدمات الاجتماعية للعمال	565 ÷ 54114985 = 95778.73	565 ÷ 53344985 = 94415.90	564 ÷ 54 374 985 = 96 361.68
نسبة النمو	/	-0.01	0.02
مساهمة المؤسسة في الرفع والتحسين من كفاءة ومهارة العمال	÷ 1467892 1017967304.07 = %0.14	÷ 968867677.02 1352428 = %0.13	÷ 1 049 110 327.43 1 764 600 = %0.16
استقرار العاملين	0	0	1 ÷ 564 = 0.00117
رقم الأعمال	1 042 692 033.07	1 059 076 703.36	1 132 202 681.68
نسبة النمو	/	%1.57	%6.90

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الوثائق المتعلقة بالميزانية أعلاه

إستنادا لمضمون الجدول أعلاه نلمس أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء من خلال العمليات الواسعة التي قامت بها المؤسسة سواء لعمالها أو للمجتمع والتي مست سنة 2015 أساسا على غرار:

- **إهتمام مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بعمالها من خلال** : زيادة دخلهم حيث بلغ في سنة (2018) بقيمة (76.817798 1 دج) ثم إنخفض في سنة (2019) إلى (05.4810 71 1 دج) أي تراجع بنسبة (0.50%)، ثم إرتفع في سنة (2020) إلى (69.124 860 1 دج) أي زيادة بمقدار (0.20%)، وكذلك الخدمات الإجتماعية المقدمة لهم حيث قدرت في سنة (2018) بقيمة (73.95778 دج) ثم إنخفض في سنة (2019) إلى (90.94415 دج) أي تراجع بنسبة (0.01%) ثم ارتفع في سنة (2020) إلى (68.361 96 دج) أي زيادة (0.02%) بمقدار وكذلك بالنسبة مساهمة المؤسسة في رفع مستوى وكفاءة العاملين حيث قدرت في سنة (2018) بنسبة (0.14%) ثم إنخفض في سنة (2019) إلى (0.13%) ثم ارتفع في سنة (2020) إلى (0.16%).

- ❖ في اليوم السادس عشر من شهر جوان سنة 2019 تم وضع حجر الأساس لترميم مركز الطفولة المسعفة ببلدية بكارية بولاية تبسة.
- ❖ في الثاني والعشرون من شهر سبتمبر عام (2019) تبرعت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بأزيد من (120) كرسي متحرك وآلي للجمعيات الخيرية، وذلك في حفل تم على شرفهم.
- ❖ في سنة (2018) أطلقت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة العرض الترويجي والتحفيزي والذي تم بموجبه خصم مبلغ دينار واحد (1) عن كل عملية تعبئة أنترنت يقوم بها الزبون توجه صندوق دعم ومساعدة مرضى السرطان، الأمر الذي أدى إلى النمو:

- تحسن رقم أعمال المؤسسة حيث قفز من (1 059 076 703.36 دج) إلى (1 132 2020 681.68 دج) أي بنسبة من (1.57%) إلى (6.90%).
- تحسن جل النسب المالية مثل نسب المردودية، نسب السيولة، نسب التمويل الدائم في سنة (2020).
- تحسن نتيجة السنة المالية في سنة (2020) بقيمة (406.02 960 395 دج) على باقي سنوات الدراسة.

خلاصة

بعد القيام بدراسة تطبيقية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى 2020، ومن خلال المعطيات المقدمة من طرف المؤسسة والمتمثلة في الميزانية المحاسبية، جدول حسابات النتائج، وميزان المراجعة، وبعد حساب وتحليل المؤشرات المتعلقة بالمتغيرات الدراسة توصلنا إلى أن تبني المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بتطبيقها للفترة المدروسة وبعض القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بغرض تقييمها وقياسها ومعرفة مدى إلتزام مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة خلال الفترة من 2018 إلى 2020 له تأثير ايجابي على الأداء المالي وربحية المؤسسة، وذلك من خلال:

- تحسن رقم أعمال المؤسسة حيث قفز من (703.36 076 059 1 دج) إلى (681.68 2020 132 1 دج) أي بنسبة من (1.57%) إلى (6.90%).
- تحسن جل النسب المالية مثل نسب المردودية، نسب السيولة، نسب التمويل الدائم في سنة (2020).
- تحسن نتيجة السنة المالية في سنة (2020) بقيمة (406.02 960 395 دج) على باقي سنوات الدراسة.

الخاتمة

بعد دراستنا لموضوع أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية فقد توصلنا إلى أن هناك علاقة إيجابية غير مباشر بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر وكالة تبسة، من خلال الأبعاد الثلاثة الإقتصادي والإجتماعي والبيئي للأداء التنظيمي،هذا من جهة، ومن جهة أخرى وفق نموذج الأداء المتوازن فإن مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة قد فشلت في الربط المباشر بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، بالإضافة إلى أن تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المتوازن كان أكبر على بعد الزبائن ما يدعم فكرة أن المسؤولية الاجتماعية تساهم بالدرجة الأولى في تحسين صورة المؤسسة في نظر الزبون أكثر من مساهمتها في تعلم ونمو المنظمة أو عملياتها الداخلية.

ومن هذا المنطلق سوف يتم إختبار صحة الفرضيات الموضوعة ومن ثم تسليط الضوء على أهم وأبرز النتائج العامة للدراسة، على النحو التالي:

أولا: إختبار صحة الفرضيات

1/ الفرضية الجزئية الأولى

تنص الفرضية الأولى على أنه: "يتم قياس وتقييم الأداء المالي على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة عن طريق مؤشرات التوازن المالي ومؤشرات الربحية والعديد من المعايير والأداوات حسب المعلومات والمعطيات المقدمة من طرف المؤسسة".

حيث توصلنا إلى أن المؤسسة قد حققت قاعدة التوازن المالي، كما أن المؤسسة القدرة على الوفاء بإلتزاماتها إتجاه الدائنين مما يبرهن الوضعية المالية الجيدة للمؤسسة، بالإضافة إلى أن المؤسسة مبالغة في الاحتفاظ بحقوقها لدى الغير ، لذا يجب على المؤسسة إعادة النظر في سياسة التخزين وأيضا في سياسة تحصيل مدينيها ، بالإضافة إلى أن مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة بإستطاعتها تمويل إستخداماتها الثابتة بمواردها الدائمة

❖ **وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى**

2/ الفرضية الجزئية الثانية

تنص الفرضية الثانية على أنه: "يتم قياس وتقييم المسؤولية الإجتماعية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة عن طريق إتجاهاتها سواء العاملين أو البيئة أو المجتمع أو الزبون والمنتوج وهي جيدة وفعالة".

بعد حساب المعايير التي تتوافق مع الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة توصلنا فيما يخص معيار متوسط الدخل النقدي للعامل أن المؤسسة تعتبر من بين أفضل المؤسسات الإقتصادية التي تحظى بصورة ايجا بية لدى الجتمع من حيث الأجور والرواتب التي تمنحها لعمالها بعد قطاع المحروقات، أما فيما يخص معيار مساهمة المؤسسة في الخدمات الاجتماعية للعمال، فإنها تحفز العمال على أدائهم لوظائفهم على الوجه المطلوب والسهر على تحقيق أهداف هاته الأخيرة ، وفيما يخص

معيار مساهمة المؤسسة في الرفع والتحسين من كفاءة ومهارة العمال، أن رغبة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة في تحسين ورفع من مهارة وكفاءة العاملين بها رغم الطائلة التي تتكفله من جراء هذه العملية، أما فيما يخص معيار استقرار العاملين، فإن مستوى استقرار العمال في المؤسسة مرتفع جدا.

وبالنسبة للمسؤولية تجاه المنتج والعملاء، ففيما يخص: معيار الرد على إستفسارات وشكاوي الزبائن، فإن سياسات والبرامج المؤسسة مهيئة ومتكيفة ومجندة لخدمة هذا الغرض ونتيجة لذلك يجعل المؤسسة في مستوى عالي من الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال حسب هذا المعيار ، اما فيما يخص معيار العطب، فتوصلنا إلى أن الشبكة الهاتفية في حالة جيدة.

أما بالنسبة للمسؤولية تجاه البيئة فإن مسؤولية مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة تجاه البيئة تمس محورين أساسيين من محاور التنمية المستدامة (المحور الاقتصادي، المحور البيئي معا) ، وأخيرا المسؤولية تجاه المجتمع، فتوصلنا إلى أنها تخص تخص تبرعات المؤسسة والجمعيات الخيرية وهي إيجابية، وتخص الشباب، المقاولين، الخرجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل ، فقد تم تكوينهم وتتوجيهم، وفيما يخص النشاطات الاجتماعية تجاه المؤسسات الخيرية والرياضية فهي الأخرى إيجابية.

❖ **وهذا ما يدل على صحة الفرضية الثانية**

3/ الفرضية الجزئية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه: "لمحاسبة المسؤولية الإجتماعية دور في تحسين الأداء المالي لمؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة".

من خلال دراستنا توصلنا إلى أن مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة قد إ هتمت بعمالها من خلال: زيادة دخلهم ، وكذلك الخدمات الإجتماعية المقدمة لهم ، وكذلك بالنسبة مساهمة المؤسسة في رفع مستوى وكفاءة العاملين، بالإضافة إلى تحسن رقم أعمال المؤسسة، وتحسن جل النسب المالية مثل نسب المردودية، نسب السيولة، نسب التمويل الدائم، فضلا على تحسن النتيجة المالية

❖ **وهذا ما يدل على صحة الفرضية الثالثة**

ثانيا: النتائج العامة للدراسة

يمكن إيجاز أهم وأبرز النتائج العامة للدراسة على النحو التالي:

- ❖ شمل برامج المسؤولية الاجتماعية ثلاث أبعاد تمثل الأول في البعد الاقتصادي، والثاني في البعد الاجتماعي أما الأخير فكان في البعد البيئي، فللمشاركة ببرامج تغطي هذه الأبعاد يعتبر مثاليا للوصول إلى منظمة مواطنة ومسؤولة اجتماعيا.
- ❖ يمكن قياس المسؤولية الاجتماعية من خلال عدد من المعايير أو المؤشرات والتي تمكننا من الحكم على مدى التزام المؤسسة بها.
- ❖ يتم تقييم الأداء المالي للمؤسسات بإستعمال مجموعة معينة من المؤشرات والنسب المالية المحددة مسبقا والمتعارف عليها بالإعتماد على القوائم المالية لهاته المؤسسات.

- ❖ هناك علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، بحيث كلما كانت المؤسسة مسؤولة إجتماعيا كلما زادت ربحيتها.
- ❖ حققت مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة رأس المال العامل الصافي الإجمالي خلال فترة الدراسة موجب، فالمؤسسة تمول جزء من أصولها المتداولة بأموال دائمة، فهي بذلك تحقق هامش أمان.
- ❖ الإحتياج لرأس المال العامل الصافي الإجمالي كان موجبا في السنوات الثلاثة أي أن إستخدامات الإستغلال أكبر من موارد الإستغلال.
- ❖ لدينا رأس المال العامل الصافي الإجمالي موجب و أكبر من الإحتياج لر أس المال العامل الصافي الإجمالي، بالإضافة إلى أن الخزينة موجبة، أي أن مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة متوازنة ماليا.
- ❖ لدى مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة القدرة على مواجهة أخطار سداد الالتزامات المتداولة المفاجئة دون الحاجة إلى تحويل جزء من الأصول الثابتة إلى سيولة أو الحصول على قروض جديدة.
- ❖ جميع نسب التمويل الذاتي موجبة و أكبر من الواحد، أي أن مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة لها القدرة الإستقلالية في التمويل الذاتي لإستثمارتها.
- ❖ تحسن رقم أعمال المؤسسة حيث قفز من: (1 059 076 703.36 دج) إلى (1 132 202 681.68 دج)، أي بنسبة النمو من (1.57%) إلى (6.90%).
- ❖ تحسن جل النسب المالية مثل نسب المردودية، نسب السيولة، نسب التمويل الدائم في سنة 2020.
- ❖ تحسن نتيجة السنة المالية في سنة 2020 بقيمة (406.02 960 395 دج) على باقي سنوات الدراسة.

قائمة

المصادر والمراجع

أولا: المراجع العربية

1) أحمد طرطار، **الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر
2) أحمد طرطار، **تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999
3) اسماعيل عرباجي، **اقتصاد المؤسسة أهمية التنظيم وديناميكية الهيكل** ، ط2، دار الطبع، الجزائر، 1996
4) السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال**، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000
5) إلياس بن ساسي ويوسف قريشي، **التسيير المالي "الإدارة المالية"** ، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، 2006
6) رسمية قرياقس، **أسواق المال**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 1999
7) صالح مهدي محسن العامري، **الإدارة والأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007
8) صديق محمد عفيفي، **إدارة التسويق**، المكتب العربي الحديث، 2003
9) صمويل عبود، **إقتصاد المؤسسة**، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982
10) عبد الرزاق بن حبيب، **اقتصاد وتسيير المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002
11) عمر صخري، **الاقتصاد الكلي**، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005
12) فلاح حسن عداي الحسيني، **الإدارة الاستراتيجية**، دار وائل، عمان، 2000
13) مجيد الراجي، **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية**، دار المناهج، الأردن، 2007
14) محمد محمود الخطيب، **العوامل المؤثرة على الأداء المالي "الأداء المالي وأثره على عوائد الأسهم الشركات"**، ط1، دار الحامد، عمان، 2010
15) مصطفى عشوف، **أسس علم النفس الصناعي**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 2008
16) ناصر دادي عدوان، **اقتصاد المؤسسة**، ط2، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998

ثانيا: المراجع الأجنبية

1) Bernard Martory, **Contrôle de gestion social**, librairie Vuibert, Paris, 1999
2) Jean longatte, gacques muller, **econmomie d'entreprise du nod**, paris, 2004
3) Pierre Conso, **Les fonctions de l'Entreprise**, Le Pen éducation, Paris, 2007

ثالثا: المذكرات والأطروحات

1/ الدكتوراه

1) أعمر عزاوي وسايح بوزيد، **دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الإقتصادية في إرساء الثقافة البيئية**، مداخلة الملتقى الدولي الثاني حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 22 و23 نوفمبر 2011

2) دادن عبد الغاني، **قياس وتقييم الأداء المالي في مؤسسة إقتصادية نحو إرسال نموذج إنذار مبكر بإستعمال المحاكات المالية**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007/2006

3) زهية عباز، **إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية في المؤسسة دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم التجارية، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2019/2018

4) فؤاد محمد حسين الحمدي، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وإنعكاساتها على رضا المستهلك دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية** ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة المستنصرية، مصر، 2004/2003

5) قدم وهيبة، **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري** ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2014/2013

2/ الماجستير

1) الطاهر خامرة، **المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة سوناطراك وكالة ورقلة** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2008/2007، ص 82

2) شويخي إسماعيل، **دور الشراكة في تحسين أداء المؤسسات الصناعية** ، دراسة حالة مجمع صيدال 2000-2004، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، 2003/2002

3) قطاف ليلى، **إشكالية تطور المؤسسة العمومية الاقتصادية في الجزائر**، رسالة ماجستير، 1998

4) محمد أحمد جمعة، **أثر تبني الشركات الأردنية للمسؤولية الإجتماعية على أدائها المالي دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق عمان الأوراق المالية** ، قدمت هذه الرسالة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، قسم المحاسبة والعلوم المالية والمصرفية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كانون الأول، 2017.

5) محمد عاطف محمد ياسين، **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية** ، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، 2008

3/ الماستر

1) الزهرة رحماني، "**تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار حاسي مسعود بورقلة للفترة 2013/2000**، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، غير منشورة، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014

2) العقون آمنة، **أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء البيئي دراسة حالة مؤسسة البسكرية للإسمنت** ، مذكرة مقدمة كجزء لنيل شهادة الماستر، فرع تسيير المنظمات، تخصص إدارة الموارد البشرية، كليو العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019/2018

3) تالي رزيقة، **تقييم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية** ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة الأكلي محند أولحاج البويرة، 2012/2011

4) فتيحة حجاج، **تقييم الأداء المالي باستخدام مؤشرات التحليل المالي** ، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014

5) لزعر محمد سامي، **التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة منتوري قسنطينة، 2018/2017

6) ليندة غربة، **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية باستخدام نسب النشاط والربحية** ، مذكرة لنيل درجة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015/2014

4/ ليسانس

1) بكوشة صفاء رزاق هبلة سارة، **إستخدام نماذج التنبؤ لتشخيص الوضعية المالية للمؤسسة الإقتصادية**، مذكرة ليسانس، جامعة الوادي، 2014/2013

2) عبد الرزاق زكرياء طينة، **دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية** ، مذكرة ليسانس، جامعة الوادي، 2014/2013

3) يوسف الهزيل كريمة زرزور مبروكة برحومة، **تقييم وتحسين الأداء المالي بإستخدام المؤشرات المالية الحديثة**، مذكرة ليسانس، جامعة الوادي، 2012/2008

رابعا: المجلات

1) القرني أحمد بن عبد القادر، **معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في السعودية آراء المراجعين الخارجيين والشركات** ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 3، 2014

2) إلهام يحياوي، **الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية "دراسة ميدانية بشركة الإسمنت"**، مجلة الباحث، العدد الخامس، ورقلة، 2007

3) إيمان بن عزوز وإلياس بن ساسي، **أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية خلال الفترة 2013/2009**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ع: 7، 2015.

4) بلال فايز عمر، **أثر الإفصاح عن محاسبة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية**، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 2، 2014

5) شيخ داوي، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء** ، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد 7، 2010/2009

6) عبد المليك مزهوده، **الأداء بين الكفاءة والفعالية "مفهوم وتقييم"**، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، بسكرة، 2001

7) عمر بلال فايز والشعار اسحاق محمود وزلوم نضال عمر، **أثر الإفصاح عن محاسبة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية** ، مجلة دراسات العلوم الإدارية، العدد 2، الأردن، 2014

8) عنيزة حسين هادي وعلي ماهر ناجي، **تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في قرارات مستخدمي هذه القوائم دراسة تطبيقية وإستطلاعية** ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 26، جامعة الكوفة، العراق، 2013

9) فلاق محمد، **المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي سوناطراك الجزائرية وأرامكو السعودية أنموذجا**، مجلة الباحث، العدد 12، الجزائر، 2013

خامسا: الملتقيات

1) أم كلثوم جماعي وسمير بن عبد العزيز، **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**، ورقة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث بجامعة بشار حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، يومي: 14-15 فيفري 2012

2) حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، **أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للشركات**، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والإقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر، يومي 22 و23 نوفمبر 2011 .

3) عزاوي عمر ومولاي لخضر عبد الرزاق وبوزيد السايح، **دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي**، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2013

4) أم كلثوم جماعي وسمير بن عبد العزيز، **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**، ورقة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث بجامعة بشار حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، يومي: 14-15 فيفري 2012

5) حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، **أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للشركات**، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والإقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر، يومي 22 و23 نوفمبر 2011 .

6) عزاوي عمر ومولاي لخضر عبد الرزاق وبوزيد السايح، **دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي**، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2013

سادسا: المواقع الإلكترونية

1) ليلى جبريل، المسؤولية الإجتماعية للشركات والأداء المالي
https://mqaall.com/corporate-social-responsibility-financial-performance