

أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن
-دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية بولاية بسكرة -

The impact of social responsibility dimensions in improving the organization's performance from the perspective of the balanced scorecard -A case study of the guedila mineral water establishment in the wilaya of Biskra-

خيرالدين جمعة¹، مبارك صالحي²

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، djemaa.kheireddine@univ-biskra.dz

² جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، salah.mebarki@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2021/11/27 تاريخ القبول: 2022/01/26 تاريخ النشر: 2022/01/31

ملخص: هدفت الدراسة الى توضيح أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن، وتوصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن. والى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبعد القانوني، البعد الأخلاقي والبعد الخيري في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن.
كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أداء المؤسسة، بطاقة الأداء المتوازن، مؤسسة قديلة.

Abstract: The study aimed to clarify the impact of the dimensions of social responsibility in improving the performance of the institution from the perspective of the balanced scorecard, and the study found a statistically significant effect of the economic dimension in improving the performance of the institution from the perspective of the balanced scorecard. And to the absence of a statistically significant effect of the legal dimension, the ethical dimension and the charitable dimension in improving the performance of the institution from the perspective of the balanced scorecard.

Keywords: Social responsibility; corporate performance; balanced scorecard; guedila establishment.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

تعرف المؤسسات اليوم تطورات متسارعة في محيط يمتاز بالديناميكية والتسارع، وهذا ما أدى الى بروز العديد من المفاهيم التي دعت الى إيجاد بيئة عمل قادرة على التعامل مع هاته التطورات في مختلف المجالات.

تمتد جذور المسؤولية الاجتماعية الى عمق تاريخي ليس بالقريب، وهي مرتبطة بتطور الفكر الإداري والانعكاسات المختلفة التي طرأت عليه، اذ تأثرت المسؤولية الاجتماعية بالعديد من المتغيرات التي أدت الى تعزيز قبولها في حيز الواقع أو الى انحصارها، أو حتى تجاهلها في بعض الحالات تبعاً الى أسباب كثيرة من أبرزها طبيعة البيئة المحيطة بالمؤسسة والتي تعمل فيها، وما ساد من فهم متباين للمسؤولية الاجتماعية لدى الباحثين والمسيرين.

تعد بطاقة الأداء المتوازن منهج تفكير متوازن واداة عمل تنفيذية تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها وتقييم أدائها وفق إطار متكامل من المقاييس المالية وغير المالية بشكل متوازن بحيث توفر معلومات شاملة، تسعى الشركات دائماً الى احداث تغيير في سياستها من اجل الانتقال من الوضع الحالي الى الوضع الذي تهدف إلى ان تكون فيه مستقبلاً، الا ان هذا الانتقال يتطلب غالباً اتخاذ إجراءات إدارية معينة.

على ضوء ما سبق، يمكن صياغة الإشكالية التالية: هل يوجد أثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة محل الدراسة؟، وللإجابة على اشكالية الدراسة، حاولنا التحقق من فرضية وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي ، البعد الاخلاقي، البعد القانوني والبعد الخيري) في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة محل الدراسة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مجموعة من المراجع باللغتين العربية والانجليزية، كما قمنا باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة من مجتمع الدراسة، كاداة للقياس والتحقق من فرضية الدراسة، تهدف دراستنا الى ابراز أهمية المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن، وتسليط الضوء على بطاقة الأداء المتوازن واهميتها في صياغة

مقاييس لأداء المؤسسة الاقتصادية، وكذا لفت انتباه المؤسسات لتبني المسؤولية الاجتماعية من اجل تحسين ادائها.

الإطار النظري: المسؤولية الاجتماعية وأداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن

2. مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية

1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

إذا أردنا تقديم تعاريف للمسؤولية الاجتماعية فعلينا البدء بتعريف الاب الروحي للمسؤولية الاجتماعية الا وهو (Howard.Bowen) والذي عرفها: "مسؤولية رجال الاعمال في متابعة السياسات واتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة التي تتلائم مع أهداف وقيم المجتمع.

- عرفها (Harold Johnson) " المسؤولية الاجتماعية هي التي تهتم بوضع برامج اجتماعية

لتعظيم أرباح المنظم (سعيداني و بلقايد ، 2018 ، صفحة 59) .

- عرفت المنظمة العالمية للمعايرة المسؤولية الاجتماعية بأنها " تحمل المؤسسة المسؤولية الناجمة عن

أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع والمحيط لتصبح منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة (الحموري و المعايطه ، 2015 ، صفحة 17).

- يرى الباحث Druker أن المسؤولية الاجتماعية " هي إلتزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل

فيه" (الغالي و العامري، 2008 ، صفحة 49).

2.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات: (حساني و شربي ، 2018 ، صفحة 311)

تكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات في مايلي:

1.2.2 بالنسبة للمؤسسة: تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة

لدى العملاء والعمال، كما تؤدي الى تحسين مناخ العمل، يبعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف، وهي تمثل أيضا تحاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع كما ان هناك فوائد أخرى

تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

2.2.2 بالنسبة للمجتمع: تعتبر المسؤولية الاجتماعية وسيلة للاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهرها، وكذلك تعمل على تحسين نوعية الخدمات المفيدة للمجتمع، وزيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الاطراف ذات المصالح.

3.2.2 بالنسبة للدولة: يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الى تخفيض الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية، التعليمية، الثقافية والاجتماعية الاخرى، وتؤدي أيضا الى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها.

3.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تمثل ابعاد المسؤولية الاجتماعية فيما يلي:

1.3.2 البعد الإقتصادي: أي العمل بكفاءة وفعالية لتحقيق الأرباح التي تعتبر المسؤولية الأولى للمؤسسات من خلال تقديم سلع وخدمات مطلوبة ومرغوبة من طرف الزبائن، وترقية الأداء وتحسين وضعها التنافسي، وتعتبر القاعدة التي تستند عليها باقي المسؤوليات.

2.3.2 بالنسبة البعد القانوني: أي احترام القوانين وجعلها قاعدة العمل الأساسية، مثل قوانين حماية العاملين والمستهلك والمنافسة والتجارة وحماية البيئة... ويرى الباحثون ان المسؤولية الاقتصادية والقانونية ضروريتان لتشكيل القاعدة الأساسية لبروز الدور الاجتماعي الأكبر في المستويين الاخرين (علاي ، 2018، صفحة 280).

3.3.2 بالنسبة البعد الأخلاقي: يستند هذا البعد إلى تحقيق الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمع الذي تعمل فيه المنظمة، وعلى هذه الأخيرة أن تلتزم بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه (فلاق، 2014، صفحة 29) .

4.3.2 بالنسبة البعد الخيري (التطوعي): وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المنظمة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي والأنشطة الخيرية... إلخ (ضياي ، 2010، صفحة 30).

3. مفاهيم أساسية حول بطاقة الأداء المتوازن

1.3 تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

قبل التطرق لبطاقة الأداء المتوازن تجدر بنا الإشارة إلى تعريف الأداء.

لقد عرف بترسون و اخرون الأداء المؤسسي " بأنه قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناعمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها". (الكساسبة ، 2011، صفحة 77).

أما فيما يخص بطاقة الأداء المتوازن فلقد ابتكر كل من Robert S. Kaplan & David P. Norton بطاقة التقييم المتوازن لتكون بديلا عن الأساليب المستخدمة في قياس الأداء بوصفها نظاما متكاملًا يستخدم عدة منظورات. (الغالي و ادريس، 2009، صفحة 151).

بطاقة الأداء المتوازن هي ترجمة مهمة المنظمة واستراتيجيتها إلى مجموعة شاملة من مقاييس الأداء التي توفر إطاراً لاستراتيجية نظام القياس والإدارة، جذبت الكثير من الاهتمام من قبل باحثي المحاسبة الإدارية باعتبارها نهج لدمج إجراءات الأداء المالي وغير المالي. (Al-Nsour, 2019, p. 329).

2.3 أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

1.2.3 البعد المالي: الهدف من هذا المحور هو ضمان زيادة قيمة المساهمين. هذا يترجم إلى زيادة في قيمة السهم في دخل المساهمين. جميع محاور بطاقة الأداء المتوازن تساهم في سلسلة سببية لزيادة القيمة للمساهمين. الأهداف المالية التنبؤية للربحية، يتم قياسها من خلال العائد على الاستثمار (العائد على رأس المال المستثمر) أو EVA (القيمة الاقتصادية المضافة) (sadaoui & boubakeur , 2018, p. 287).

2.2.3 بعد العملاء: ويشمل تلك القضايا المتعلقة بجودة خدمة العملاء ورضاهم فتحقيق رغبات العملاء عن طريق منتجات او خدمات جديدة، ودرجة الاستجابة لاحتياجاتهم وشكواهم، ومستوى تحسين الخدمة وأساليب التسويق، وزيادة معرفة العملاء بالمنتجات (الكرخي ، 2015، صفحة 129).

3.2.3 بعد العمليات الداخلية: ويقصد بهذا البعد جميع الأنشطة، والفعاليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات التي من خلالها يتم مقابلة حاجات الزبائن، وغايات وأهداف أصحاب المصالح مع هذه المؤسسة. ويفترض ان ينبثق من بعد العمليات الداخلية ما يكون له الأثر المباشر على رضا المواطن. (أبو ماضي ، 2015، صفحة 29) .

4.2.3 بعد التعلم والنمو: يمثل التعلم والنمو البنى التحتية التي يجب أن تعتمد عليها الشركة لخلق القيمة لها والتطور والنمو المستقبلي حيث أن المنافسة العالمية الشديدة تتطلب من الشركة القيام بتحسينات مستمرة لعملياتها الداخلية ومنتجاتها الحالية ولديها القابلية على انتاج وترويج منتجات جديدة وزيادة القيمة للزبون من خلال اختراق أسواق جديدة وزيادة الإيرادات والارباح وبالتالي تنمية وزيادة قيمة حملة الأسهم (جبل ، 2018، صفحة 117).

الإطار التطبيقي: دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية بولاية بسكرة

4. عينة وأدوات البحث:

1.4 عينة البحث: تم توزيع 40 استبيان على عينة عشوائية، وقد تم استرجاعها كلها، وبعد فحصها تم استبعاد (04) استمارات، وذلك لعدم تحقيقها شروط الإجابة الصحيحة، وبهذا يصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (36) استمارة استبيان.

2.4 أداة البحث: بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع قمنا بتصميم استبانة لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا البحث، حيث تم تقسيمها إلى قسمين: القسم الأول: يتعلق بالبيانات العامة المتعلقة بعينة البحث وتتكون من أربع فقرات. القسم الثاني: وينقسم إلى محورين: **الأول** خاص بالمسؤولية الاجتماعية وأبعادها المختلفة وتتضمن (16) عبارة، أما **المحور الثاني** خاص بالأداء من منظور بطاقة الأداء المتوازن، ويتضمن (23) عبارة. وقد تم اعتماد مقياس للإجابة يتراوح من (1 إلى 5) وهو سلم ليكرت الخماسي، بحيث كلما اقتربت الإجابة من (1) كلما كانت الآراء نحو الموافقة التامة.

3.4 خصائص عينة البحث:

يمكن توضيح مختلف الخصائص الشخصية لأفراد العينة في الجدول الموالي:

جدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة حسب بياناتهم الشخصية

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات الشخصية والوظيفية	
88.9	32	ذكر	الجنس
11.1	4	أنثى	
38,9	14	أقل من 30	العمر
44,4	16	من 30 إلى أقل من 40	
13,9	5	من 40 إلى أقل من 50	
2,8	1	50 فأكثر	
69,4	25	ثانوي فاقل	المستوى العلمي
25,0	9	ليسانس	
5,6	2	ماستر	
0	0	دكتوراه	
0	0	شهادة اخرى	
41,7	15	5 سنوات فأقل	سنوات الخبرة
38,9	14	6-10	
13,9	5	11-15	
5,6	2	16 سنة فأكثر	
100	36	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v19

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن فئة الذكور هي الفئة الأبرز في المؤسسة بنسبة 88.9 % مقابل 11.1 % من الاناث، وهذا عموما راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة. أما بالنسبة للسن، فنجد أن غالبية الباحثين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة، بنسبة 44.4 %، وهي الفئة الشبابية ذات النشاط الأكبر، تليها الفئة الأكبر مباشرة وهي فئة اقل من 30 سنة بنسبة 38.9 %، في حين كانت الفئات

الأضعف للسن من 40 إلى أقل من 50 وأكبر من 50. بالنسبة لمتغير المستوى كانت الفئة الراجعة للمستوى الثانوي فأقل بنسبة 69.4%، يليها 25% للحاصلين على اليسانس، و 5.6% للحاصلين على شهادة الماستر وهو مؤشر حد ايجابي لوجود الفئة المتعلمة والمتقفة في عينة الدراسة. اما بالنسبة لمؤشر الأقدمية فان أكثر العاملين تقل سنوات عملهم عن 5 سنوات، ما يقابل 41.7%، يليه نسبة 38.9% من العاملين تتراوح خبرتهم ما بين 11 الى 15 سنة، وهذا يفيدنا كثيرا في دراسة متغيري البحث.

5. ثبات وصدق أداة البحث

1.5 ثبات أداة البحث: تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات "ألفا كرونباخ"، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (02): نتائج معاملات الثبات والصدق.

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	معامل الصدق
المسؤولية الاجتماعية	16	0,61	0.78
الاداء من منظور بطاقة الأداء المتوازن	23	0,79	0.89
الاستبانة ككل	39	0,60	0.77

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v19

من خلال هذا الجدول يتبين أن معامل ثبات الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" بلغت قيمته (0.60) وهي قيمة مقبولة ومناسبة و قبل ثباته ، وكذلك كانت القيمة لمتغيري البحث معتبرة و مقبولة إذ بلغ "ألفا كرونباخ" لمتغير المسؤولية الاجتماعية (0.61)، و بلغ "ألفا كرونباخ" لمتغير الاداء من منظور بطاقة الأداء المتوازن (0.79)، و هذه النسب مناسبة لأغراض هذا البحث، وهو ما يدل على أن الاستمارة تتميز بالثبات، وبهذا نقول أن ثبات الأداة محقق.

2.5 صدق أداة البحث: تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (02)، إذ بلغ معامل الصدق الكلي لأداة البحث

أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن

-دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية بولاية بسكرة -

ما قيمته (0.77)، وهو معامل يدل على صدق أداة البحث، وهو مرتفع ومناسب لأهداف هذا الأخير، بهذا يمكننا القول أن جميع عبارات الاستبيان هي صادقة لما وضعت لقياسه.

6. تحليل وتفسير النتائج

جدول رقم (03): مقياس الإجابة على الفقرات (سلم ليكارت الخماسي)

5	4	3	2	1
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
5.00 – 4.20	4.19 – 3.40	3.39 – 2.60	2.59 – 1.80	1.79 – 1.00

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

1.6 تحليل محور المسؤولية الاجتماعية: من أجل التعرف على اتجاهات الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية، سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور، الموضحة في الجداول الآتية:

1.1.6 تحليل البعد الاقتصادي:

جدول رقم (04): إجابات عينة الدراسة على البعد الاقتصادي

الترتيب	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	موافق بشدة	1,128	1,39	تسعى المؤسسة باستمرار لتحقيق الأرباح.	01
2	موافق بشدة	1,121	1,67	تحرص المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها الإقتصادية تجاه أصحاب المصالح.	02
4	محايد	1,222	3,14	تعمل المؤسسة على بناء بيئة عمل مناسبة للعاملين.	03
3	موافق	1,108	1,83	تستفيد المؤسسة من تطوير أنشطتها الإقتصادية باستمرار.	04
موافق		0.848	2.01	اجمالي المحور	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v19

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن عينة البحث قد أظهرت اتجاهها عاما على إيجابية البعد الاقتصادي وذلك بمتوسط حسابي (2.01) وانحراف معياري (0.848)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثاني من فئات مقياس ليكارت (1.80-2.59)، واتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة الأولى (تسعى المؤسسة باستمرار لتحقيق الأرباح) بمتوسط حسابي (1.39) وانحراف معياري (1.128)، في حين كانت أقل العبارات في درجة الموافقة هي العبارة الثالثة (تعمل المؤسسة على بناء بيئة عمل مناسبة للعامالين) بمتوسط حسابي (3.14) وانحراف معياري (1.222).

2.1.6 تحليل البعد القانوني:

جدول رقم (05): إجابات عينة الدراسة على البعد القانوني

الترتيب	الاتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	موافق	1,215	1,81	تلتزم المؤسسة بتنفيذ القوانين والتشريعات المعمول بها.	01
2	موافق	1,105	2,25	تهتم المؤسسة بالقوانين والتشريعات المتعلقة بحماية البيئة من التلوث باستمرار.	02
4	غير موافق	1,533	3,86	تلتزم المؤسسة بحماية العاملين من خلال حقوقهم الدستورية كالعادلة في الأجور والحوافز.	03
3	غير موافق	1,261	3,69	تضمن المؤسسة حقوق العاملين بتوفير الظروف المناسبة لهم في العمل.	04
محايد		0.869	2.90	اجمالي المحور	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v19

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن عينة البحث قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الحيادية في الإجابة على البعد القانوني وذلك بمتوسط حسابي (2.90) وانحراف معياري (0.869)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39)، واتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة

الأولى (تلتزم المؤسسة بتنفيذ القوانين والتشريعات المعمول بها). بمتوسط حسابي (1.81) وانحراف معياري (1.215)، في حين كانت أقل العبارات في درجة الموافقة هي العبارة الثالثة (تلتزم المؤسسة بحماية العاملين من خلال حقوقهم الدستورية كالعادلة في الأجور والحوافز). بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (1.533).

3.1.6 تحليل البعد الأخلاقي:

جدول رقم (06): إجابات عينة الدراسة على البعد الأخلاقي

الترتيب	الاتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
2	موافق	0,833	2,36	تتكرم المؤسسة القيم والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع.	01
4	غير موافق	1,228	3,42	تسعى المؤسسة إلى مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في لتوظيف	02
3	موافق	0,910	2,53	تتجنب المؤسسة الشعارات المعرية والمبالغ فيها.	03
1	موافق	0.632	2,00	تعاقب المؤسسة العاملين الذين يخالفون قانونها ونظامها.	04
موافق		0.537	2.58	اجمالي المحور	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v19

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن عينة البحث قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الموافقة على ايجابية البعد الاخلاقي وذلك بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.537)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثاني من فئات مقياس ليكارت (1.80-2.59)، واتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة الرابعة (تعاقب المؤسسة العاملين الذين يخالفون قانونها ونظامها). بمتوسط حسابي (2.00) وانحراف معياري (0.632)، في حين كانت أقل العبارات في درجة الموافقة هي العبارة الثانية (تسعى

المؤسسة إلى مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف). بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (1.228).

4.1.6 تحليل البعد الخيري:

جدول رقم (07): إجابات عينة الدراسة على البعد الخيري.

الترتيب	الاتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	موافق بشدة	0,639	1,36	تسهم المؤسسة في خدمة المؤسسات المدنية كالأندية الرياضية والإجتماعية.	01
4	غير موافق بشدة	1,025	4,08	تشجع المؤسسة العاملين لديها على المشاركة في المشاريع الساعية لخدمة المجتمع والتكافل الإجتماعي باستمرار.	02
3	غير موافق	1,082	3,53	توفر المؤسسة متطلبات الرعاية الصحية للعاملين وأفراد أسرهم.	03
2	محايد	0,980	3,31	توجد علاقة فاعلة ومبرجة بين المؤسسة والمنظمات الخيرية .	04
محايد		0.648	3.07	اجمالي المحور	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v19

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن عينة البحث قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الحيادية في الإجابة على البعد الاخلاقي وذلك بمتوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري (0.648)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39)، واتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة الأولى (تسهم المؤسسة في خدمة المؤسسات المدنية كالأندية الرياضية والإجتماعية). بمتوسط حسابي (1.36) وانحراف معياري (0.639)، في حين كانت أقل العبارات في درجة الموافقة هي العبارة الثانية (تشجع المؤسسة العاملين لديها على المشاركة في المشاريع الساعية لخدمة المجتمع والتكافل الإجتماعي باستمرار). بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (1.025).

5.1.6 تحليل اتجاهات الباحثين حول محور المسؤولية الاجتماعية.

الجدول رقم (08): نتائج تحليل اتجاهات الباحثين حول محور المسؤولية الاجتماعية.

المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
متوسط	01	0.848	2.01	الاقتصادي
متوسط	03	0.869	2.90	القانوني
متوسط	02	0.537	2.58	الاخلاقي
متوسط	04	0.648	3.07	الخيري
متوسط	/	0.416	2.64	المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v19

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة جاء متوسطا من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.64) بانحراف معياري (0.416)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكرت (2.60-3.39)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. فأفراد العينة يؤكدون عدم توفر أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة بصفة كاملة باستثناء البعد الاقتصادي، أين لا ترقى لمستوى تطلعاتهم مقارنة بما يفترض أن تقدمه المؤسسة لتحقيق أفضل النتائج. وتتجلى أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة قديلة المياه المعدنية بسكرة على النحو التالي: يأتي البعد الاقتصادي في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.01) بانحراف معياري (0.848)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثاني من فئات مقياس ليكرت (1.80-2.59)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. فرغم موافقة عينة الدراسة على توفر البعد الاقتصادي، وعلى ان المؤسسة تسعى باستمرار لتحقيق أرباح، وعلى أنها تحرص على الوفاء بالتزاماتها الإقتصادية تجاه أصحاب المصالح، الا أنهم غير متأكدين من أن المؤسسة

تعمل على بناء بيئة عمل مناسبة للعاملين. ويأتي في الترتيب الثاني من حيث الأهمية البعد الاخلاقي، بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.537)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثاني من فئات مقياس ليكارت (1.80-2.59)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. فعلى الرغم من أن المؤسسة محل الدراسة تعاقب العاملين الذين يخالفون قانونها ونظامها الا أنها لا تحترم القيم والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع، كما أنها لا تتجنب الشعارات المغرية والمبالغ فيها، ولا تسعى إلى مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف. ويأتي البعد القانوني في الترتيب الثالث من حيث الأهمية عند المستجوبين، بمتوسط حسابي (2.90) وانحراف معياري (0.869)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. فعلى الرغم من أن المؤسسة محل الدراسة تلتزم بتنفيذ القوانين والتشريعات المعمول بها، وتهتم بالقوانين والتشريعات المتعلقة بحماية البيئة من التلوث باستمرار الا أنها لا تضمن حقوق العاملين بتوفير الظروف المناسبة لهم في العمل، ولا تلتزم بحماية العاملين من خلال حقوقهم الدستورية كالعادلة في الأجور والحوافز. ويحتل البعد الخيري الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري (0.648)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط، وحسب إجابات الباحثين فرغم أن المؤسسة تسهم في خدمة المؤسسات المدنية كالأندية الرياضية والإجتماعية، الا أنها لا توفر متطلبات الرعاية الصحية للعاملين وأفراد أسرهم، ولا تشجع العاملين لديها على المشاركة في المشاريع الساعية لخدمة المجتمع والتكافل الإجتماعي باستمرار.

2.6 تحليل محور الاداء من منظور بطاقة الأداء المتوازن: من أجل التعرف على اتجاهات الباحثين حول

الأداء من منظور بطاقة الأداء المتوازن، سيتم تحليل العبارات التي تقيس هذا المحور في الجدول الآتي:

الجدول رقم (09): نتائج تحليل اتجاهات الباحثين حول محور الأداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الأداء	3.205	0.414	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v19

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى الاداء بالمؤسسة محل الدراسة جاء متوسطا من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.205) بانحراف معياري (0.414)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60- 3.39)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. فأفراد العينة يوافقون بإيجابية ويؤكدون على أن العاملون بالمؤسسة يقدمون دائما مقترحات بخصوص تطوير العمل، وعلى أن العملاء يستطيعون مقابلة المسؤولين بسهولة، وهناك انخفاض في معدل شكاوي العملاء، وتقوم المؤسسة بتأهيل العاملين لديها من خلال تنمية مهاراتهم و قدراتهم الفكرية، وأنها تولي أهمية كبيرة لمعارف العاملين من خلال تشجيع العمل الجماعي، كما أنها تشرك العاملين في دورات تدريبية وتكوينية، وتوفر لهم المجال من أجل الإبداع والابتكار وعلى أن إدارة المؤسسة تهتم بتطوير المهارات والقدرات الحالية لعمالها للوصول إلى المستوى المطلوب.

ولا يوافق أفراد العينة على أن المؤسسة تتحكم جيدا في مختلف التكاليف، كما يعتقدون أنها لا تقوم بتحديد الأهداف المالية المراد تحقيقها مسبقا، وعلى أنها لا تمتلك القدرة على الوفاء بالتزاماتها، ولا تحقق إرتفاع في مستويات الأرباح، بالإضافة الى أنه لا يوجد ضبط للأداء المالي في المؤسسة، كما أن أسعار المنتجات والخدمات المقدمة للزبون ليست واضحة و محددة، ولا يوجد تزايد مستمر في إنتاجية العاملين بالمؤسسة، ولا تتبنى فلسفة التحسين المستمر لضمان جودة خدماتها، ولا تقوم بتنويع و تجديد طرق و أساليب العمل، ولا تتوفر على مرونة إنتاجية، ولا تحقق رضا عملائها على منتجاتها و خدماتها.

7. اختبار وتفسير الفرضيات:

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار مثلما يبينه الجدول الموالي:

جدول رقم (10): نتائج تحليل تباين الانحدار Anova للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	2.121	4	0.530	4.236	0,008*
الخطأ	3.881	31	0.125		
المجموع الدوري	6.002	35			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V19

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

معامل التحديد $(R_2) = 0.353$

معامل الارتباط $(R) = 0,594^a$

من خلال النتائج الواردة في الجدول يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (4.236) وبقية احتمالية (0.008)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). ويتضح من نفس الجدول أن معامل التحديد يساوي (0.353) وهذا يعني أن (35.3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع المتمثل في " الأداء في المؤسسة محل الدراسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن " تعود إلى التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل " ابعاد المسؤولية الاجتماعية"، والباقي يعزى لعوامل أخرى غير داخلية في النموذج، وهي قوة تفسير مرتفعة نسبياً، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية بسكرة. وبناء على ذلك نستطيع اختبار

الفرضيات الفرعية، أين نعتد في ذلك على الانحدار الخطي المتعدد، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

جدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن

المتغير المستقل X	(B)	Beta	(T)	مستوى الدلالة
اقتصادي	-0,265	-0.543	-3.658	0.001
اخلاقي	-0,011	-0.022	-0.134	0.894
قانوني	0,175	0.227	1.359	0.184
خيري	-0,133	-0.208	-1.415	0.167

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V19

طبقا للنتائج الموضحة بالجدول أعلاه، فإن البعد الاقتصادي، له أثر دال إحصائيا لأبعاد المسؤولية على الأداء من منظور بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة محل الدراسة، حيث كانت مستويات دلالاته 0.001 وهو مستوى أقل من 0.05 في حين لم يكن للبعد الأخلاقي والبعد القانوني والبعد الخيري أي أثر دال إحصائيا على الأداء من منظور بطاقة الأداء المتوازن لدى المبحوثين محل الدراسة وبلغت على التوالي 0.894، 0.184، 0.167، وعليه فإن الفرضيات الفرعية الثانية والثالثة والرابعة مرفوضة.

8. خاتمة:

ويمكن تفسير النتائج المحصل عليها من اختبار الفرضيات، فرغم أن مختلف الجوانب الأخلاقية والقانونية والخيرية، تعمل على تحقيق العدالة الاجتماعية، بما فيها إحترام للقوانين المعمول بها وحماية العاملين من خلال حقوقهم الدستورية، والتشجيع على المشاركة في المشاريع الساعية لخدمة المجتمع والتكافل الاجتماعي باستمرار والتعاون مع المنظمات الخيرية، إلا أن النتائج المتحصل عليها تشير الى أن

هاتة الجوانب لا تأثر على أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة محل الدراسة. ويمكن صياغة أهم النتائج من خلال النقاط التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي في تحسين أداء مؤسسة قديلة للمياه المعدنية ببسكرة من منظور بطاقة الأداء المتوازن.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الخيري في تحسين أداء مؤسسة قديلة للمياه المعدنية ببسكرة من منظور بطاقة الأداء المتوازن

- التزام المؤسسة محل الدراسة بتنفيذ القوانين والتشريعات المعمول بها، وكذا الاهتمام بالقوانين والتشريعات المتعلقة بحماية البيئة من التلوث تعتبر غير كافية لبلوغ البعد القانوني إذا لم تعمل على ضمان حقوق العاملين وتوفير الظروف المناسبة لهم في العمل، وحماية حقوقهم الدستورية كالعدالة في الأجور والحوافز.

- لا تهتم المؤسسة محل الدراسة لعادات وتقاليد المجتمع، ولا تراعي الى مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.

- إن مساهمة مؤسسة قديلة في خدمة المؤسسات المدنية كالأندية الرياضية والإجتماعية، غير كافية من أجل بلوغ البعد الخيري إذا كانت لا توفر متطلبات الرعاية الصحية للعاملين وأسرههم، ولا تشجع العاملين لديها على المشاركة في المشاريع الساعية لخدمة المجتمع والتكافل الإجتماعي باستمرار.

ومن الاقتراحات التي يمكن الخروج بها:

- إن عملية توعية وتحسيس الموظفين بأهمية المسؤولية الاجتماعية أمر غاية في الأهمية من أجل دمج أهداف المؤسسة ضمن ابعاد المسؤولية الاجتماعية، وتحقيق الأهداف الخاصة والعامة على حد سواء.

- احترام عادات وتقاليد المجتمع، وتحقيق العدالة الاجتماعية في التوظيف من خلال مبدأ تكافؤ الفرص.

- ضرورة تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية لأنها تعمل على كسب ولاء المجتمع وتحسين الصورة العامة المؤسسة، وتعزز من قدرتها على تخفيض التكاليف والاستفادة من تخفيضات ضريبة.

9.المراجع

1. Al-Nsour, O. J. (2019). Balanced Scorecard and its Role in Increasing Competitiveness: Applied study on Jordanian Industrial Public Shareholding Companies. *Journal of Financial Accounting and Managerial Studie*, v 06 (no01).
2. sadaoui , f., & boubakeur , M. (2018). the balanced scorecard as a toolkit of performance measurement. *journal of algerian business performance review*, v 13 (no01).
3. حسين بلعجوز ، و نادية سعودي . (2017). مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية -دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية-. *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 10 (العدد 18)*.
4. شيماء نهر و جبل . (2018). مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين جودة المعلومات المحاسبية: دراسة تطبيقية في معمل اسمن الكوفة. *مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8 (العدد 2)*.
5. صالح الحموري ، و رولا المعاينة . (2015). *المسؤولية المجتمعية للمؤسسات: من الألف إلى الياء الموجة الرابعة للإدارة . الأردن : دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع*.
6. طاهر محسن منصور الغالي ، و وائل محمد صبحي ادريس . (2009). *سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي اساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن . الأردن: دار وائل للنشر*.
7. طاهر محسن الغالي ، و صالح مهدي محسن العامري . (2008). *المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال . الأردن: دار وائل للنشر*.
8. كامل أحمد إبراهيم أبو ماضي . (2015). *قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن. أطروحة دكتوراه، كلية إدارة الاعمال، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان*.
9. مجيد الكرخي . (2015). *مؤشرات الأداء الرئيسية . عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع*.

10. محمد عبد القادر حساني ، و محمد الأمين شرابي . (2018). المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية في قطاع المحروقات الجزائري دراسة حالة المجمع النفطي بئر السبع بحاسي مسعود ورقلة الجزائر. مجلة الباحث، جامعة ورقلة، المجلد 18 (العدد 01).
11. محمد فلاق. (2014). مساهمة المسؤولية الإاجتماعية في تحقيق ميزة مستدامة في منظمات الأعمال دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو 9000. أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة شلف.
12. محمد سعيداني ، و جواد محمد بلقايد . (2018). المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية والتدقيق الاجتماعي. مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة سكيكدة، المجلد 1 (العدد 1).
13. مليكة علالي . (2018). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين تنافسية المؤسسات الاقتصادية. مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية ،جامعة بسكرة، المجلد 11 (العدد 01).
14. نوال ضيافي . (2010). المسؤولية الإاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية . مذكرة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان.
15. وصفي عبد الكريم الكساسبة . (2011). تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع.