
تفعيل الحوكمة من منظور المسؤولية الاجتماعية للكفاءات (الإدارة- والمسييرين)

دراسة حالة شركة " اتصالات الجزائر "

Enhancing Governance from the Perspective of Social Responsibility for
Competencies (management and managers)

Case study : "Algeria Telecom"

هيمة نادية

بن عروس جمال

جامعة باتنة 1 - الجزائر

جامعة باتنة 1 - الجزائر

nhima53@yahoo.fr

benarousd@yahoo.fr

Received: 30/10/2018

Accepted:30/11/2018

Published:30/12/2018

ملخص:

تهدف هذه الورقة لتبيان ضرورة الاعتماد على الكفاءات المرسخة اجتماعيا في إطار تبني المنظمة منهج المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية كآلية لتفعيل الحوكمة، حيث قمنا بتدعيم بحثنا بدراسة ميدانية لمؤسسة موبيليس للاتصالات، وقد خلصت الدراسة إلى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبارة عن نظرية أخلاقية إيديولوجية تشير إلى تحمل المنظمة المسؤولية اتجاه مجتمعها وبيئتها، كما خلصت نتائج الدراسة كذلك إلى قوة العلاقة بين حوكمة المنظمات، وبين المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية للمنظمات بأبعادها الثلاث (البعد الأخلاقي و البيئي والاجتماعي).

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية، الكفاءات المرسخة اجتماعيا.

تصنيف JEL: G34, M14.

Abstract:

The aim of this paper is to demonstrate the need to build on socially-based competencies in the context of the organization's adoption of ethical-social responsibility as a mechanism for activating governance. The researchers adopted "Mobilis Communications" as a case study. The study, hence, concluded that the concept of social responsibility is an ideological moral theory that indicates that the organization is responsible for its society and environment. The results of the study also revealed the strength of the relationship between organizational governance and the moral social responsibility of organizations in their three dimensions (moral, environmental and social dimension).

Key words: Governance - social responsibility - socially anchored competencies.

JEL Classification: G34, M14.

* مرسل المقال: بن عروس جمال.

تمهيد:

لقد بدأت المنظمات تنتبه لمفاهيم وفلسفات جديدة في تسيير أعمالها وتحقيق مصالحها، والتي من بينها فلسفة "المسؤولية الاجتماعية" الذي يقوم على فكرة الاعتراف بدور الاحتياجات المجتمعية في تشكيل الأسواق، إلى جانب الاحتياجات الاقتصادية في المنظمات، كما يعترف بقدرة المشكلات الاجتماعية على الامتداد والتأثير في المنظمات؛ مسببة لها خسائر وتكاليف داخلية تضاف إلى تكاليف المنظمة ذاتها، مثل إهدار الطاقة والمواد الخام والحوادث والحاجة إلى تدريب العاملين لعلاج قصور الإمكانيات التعليمية والثقافية.

في نفس السياق تعتبر الحوكمة أحد المفاهيم التي تم التركيز عليها وطرحها بقوة في المنابر العلمية، والفكرية مؤخرًا، وأصبحت من أهم المواضيع المطروحة على صعيد اقتصاديات دول العالم، فهي تشكل عنصرا هاما لتعزيز النجاح والإصلاح الاقتصادي والتنظيمي في ظل العولمة وانفتاح اقتصاديات الدول على بعضها البعض والمنافسة الشديدة. ومن خلال ذلك أضحت الحوكمة وسيلة لتعزيز الثقة في اقتصاديات الدول، ودليل على وجود سياسات عادلة وشفافة وقواعد لحماية المستثمرين والمتعاملين، ومؤشرا على المستوى الذي وصلت إليه إدارات المنظمات في الالتزام المهني بقواعد حسن الإدارة والشفافية والمحاسبة، ووجود إجراءات للحد من الفساد، وبالتالي زيادة جاذبية الاقتصاد للاستثمارات المحلية والخارجية وقدرته التنافسية.

وعليه سنحاول في بحثنا الوصول إلى الربط التصوري بين تفعيل الحوكمة وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وذلك في محاولة عن الإجابة على الإشكالية التالية: هل يمكن اعتماد منهج المسؤولية الاجتماعية لتفعيل الحكومة في المنظمة؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يعالج موضوعا يلقي اهتماما كبيرا في الدراسات الإدارية الحديثة النابعة من التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال في هذا العصر، حيث تعتبر المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية للمنظمات أحد المناهج، والأساليب الإدارية الحديثة باعتبارها في الوقت الحالي آلية من آليات تفعيل الحوكمة التي يعول عليها كثيرا لإعادة الاستقرار للنظام الاقتصادي والمالي الجديد.

أهداف البحث:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى ضبط مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وإبراز فوائد تبنيها في منظمات الأعمال كأسلوب ومنهج إداري، كما يهدف إلى ضبط مفهوم حوكمة المنظمات وأهدافها، وكذا ركائزها، وفي الأخير يهدف هذا البحث إلى إعطاء ربط تصور نظري واضح ودقيق حول تطبيق هذين المفهومين الحديثين في المؤسسات وطرق تفعيلهما.

1- المسؤولية الاجتماعية في المنظمات والمتطلبات الاقتصادية لتطبيقها: بالرغم من أن فكرة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعد بسيطة، إلا أن الكثير من المنظمات عندما طبقت هذا المفهوم غيرت من هذه الفكرة حسب أهدافها، واتجاهاتها وكذا استراتيجياتها وبالتالي أخذت معاني وتعريف عدة؛ ولكن رغم الاختلاف حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك عناصر محددة تندرج في مختلف تعريفات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وهي¹:

- إن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات لا تقتصر على التبرعات وأعمال الخير التي تقوم بها، وإنما هي جزء من سياسة المنظمة، وتنعكس في آليات عمل المنظمة اليومية وفلسفتها، وهو أمر واجب على كل منظمة اتجاء المجتمع الذي تعيش فيه، لا تفضل به على مجتمعها بل تفتخر به وتدعبره واجبا عليها؛

- إن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تستهدف أصحاب المصالح الذين تتعامل معهم، وتسعى إلى إشراكهم معها بأشكال مختلفة، كالمساهمين والمستهلكين والعاملين في المنظمة والمتعاقدين والموردين، إضافة إلى المجتمع المحلي الذي تعمل ضمنه منشآت المنظمة وأيضاً المجتمع ككل؛

- إن المسؤولية الاجتماعية مبادرة طوعية تنفذها المنظمة تتعدى نطاق التزامها القانوني اتجاه الآخرين، وهي أقوى أنواع تبني المنظمة للمسؤولية الاجتماعية، حيث عادة ما تتبع منظمات الأعمال إستراتيجية معينة تعد بمثابة منهج استراتيجي للمشاركة الاجتماعية والتعامل مع قضايا المسؤولية الاجتماعية .

وقد استخدم تقرير مجلس التجارة العالمي للتنمية المستدامة تعريفاً عالمياً للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، والذي ينص على أن المسؤولية الاجتماعية هي "التزام مستمر من قبل قطاع الأعمال على التصرف أخلاقياً والمساهمة في التنمية الاقتصادية مع تحسين لظروف المعيشية للأيدي العاملة وعائلاتهم، وكذلك المجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام"².

وبشكل عام فإن المسؤولية الاجتماعية، ودرجة تبنيها أو عدم تبنيها من قبل منظمات الأعمال يقوم في جوهره على ميل المنظمة للتركيز على الجانب الاقتصادي، أو الجانب الاقتصادي الاجتماعي بعناصرهما المختلفة والموضحة في الجدول أدناه؛
الجدول رقم(1): نماذج تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المنظمات .

النموذج الاقتصادي يركز على:	النموذج الاقتصادي الاجتماعي يركز على:
الإنتاج.	نوعية الحياة.
استغلال الموارد الطبيعية.	المحافظة على الموارد الطبيعية.
قرارات داخلية قائمة على أساس أوضاع السوق.	قرارات قائمة على أساس أوضاع السوق مع رقابة متنوعة
العائد الاقتصادي (الربح)	من المجتمع.
مصلحة المنظمة أو المدير أو المالكين.	الموازنة بين العائد الاقتصادي والعائد الاجتماعي.
دور قليل جداً للحكومة.	مصلحة المنظمة والمجتمع.
	دور فاعل للحكومة.

المصدر: ظاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر الطبعة الثانية الأردن، 2008، ص.54.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن هناك نموذجين للمؤسسة في تبنيها للمسؤولية الاجتماعية وهما³:

1-1. النموذج الاقتصادي: والذي يرى أن المؤسسة وجدت من أجل إنتاج سلع وخدمات جيدة، والحصول على الربح ودعم الأعمال، وهذا بدوره يجعل المجتمع يحقق الاستفادة القصوى عندما يترك لقطاع الأعمال وحده منتجاته المربحة التي يحتاجها المجتمع، وكنتيجة لذلك فالمسؤولية الاجتماعية تصبح من مقتضيات عمل الحكومة وجماعات البيئة والجمعيات الخيرية.

2-1. النموذج الاقتصادي الاجتماعي: والذي يرى أن المسؤولية ليست فقط اتجاه أصحاب الأسهم بل يجب أن تكون اتجاه الزبائن، والموظفين والمزودين والقطاع العام والمجتمع ككل، ما يعني أن مسؤولية أصحاب المنظمات ليست فقط تحقيق الربح بل؛ أيضاً التركيز على كفاءة وجودة الحياة، المحافظة على الموارد الطبيعية، توازن العائد الاقتصادي، والعائد الاجتماعي للمؤسسات، والتركيز على اهتمامات المجتمع والحكومة.

وهذا يعني أنه ينبغي على المنظمات تبني أحد النموذجين في توجيهها نحو التعامل مع المسؤولية الاجتماعية، إذ يصعب الجمع بين النموذجين في أن واحد .

3.1- أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات: لقد قسمت المسؤولية الاجتماعية إلى أربعة أبعاد موضح فيما يلي ⁴:

- البعد الاقتصادي: الذي تشير إلى أن قطاع الأعمال عليه الالتزام بأن يكون إنتاجيا، ومربحا ويلبي الحاجات الاستهلاكية للمجتمع؛

- البعد القانوني: تعتمد هذه المسؤولية على الالتزام بالقوانين، والتشريعات التي تخص عدة مواضيع: حماية البيئة، حماية المستهلك، عدم التمييز بين الأفراد في العرق والجنس وغيرها؛

- البعد الأخلاقي: وتتمثل المسؤولية الأخلاقية السلوك الموجه للقرارات في المؤسسة، بحيث لا يتم خرق القيم والأعراف والتقاليد الاجتماعية المقبولة، وان يلتزم المديرين بما هو صحيح مبتعدين عن ما هو خطأ وغير مقبول وتحاول إدارة

المؤسسة في ظل هذا البعد نشر مفاهيم العدالة والنزاهة وعدم الانتقام والإخلاص وهذا ما يؤدي إلى شيوع في المجتمع؛

- البعد الخيري: وهي مسؤولية اختيارية أو إدارية في طبيعتها وبالتالي يصعب الحكم والتحقق منها ويرتبط هذا البعد بشكل عام بتطوير نوعية الحياة بشكل عام؛

4.1- فوائد تبني المؤسسات لاستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية: لقد تزايد الاهتمام مع الوقت بالمسؤولية الاجتماعية، وهذا

يعود إلى أن المسؤولية الاجتماعية في جانب منها ذات علاقة قوية بالأداء في العمل، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى الفوائد التي جنتها العديد من المنظمات خلال العقود الماضية، جراء تبنيها للمسؤولية الاجتماعية الأخلاقية في عملها، ففي

دراسة مسحية شملت (560) مديرا تنفيذيا لشركات أمريكية كبرى حول نتائج تبني المسؤولية الاجتماعية كشفت أن النتائج الإيجابية تتمثل في ⁵:

- إثراء سمعة الشركة وشهرتها (97.4%).

- تقوية النظم الاجتماعي لوظائف الشركة (89%).

- تعزيز النظام الاقتصادي لوظائف الشركة (74.3%).

- تحسين رضا جميع العاملين (72.3%).

- تجنب صدور لوائح حكومية (63.7%).

وقد قسمت المؤسسة الكندية للأمريكيين (Focal) الفوائد التي تحققها تبني المسؤولية الاجتماعية للمنظمة إلى قسمين ⁶:

- الفوائد للمنظمات وتتمثل في: إنتاجية عالية للعاملين، رضا عالي للمستهلكين، ولاء أكبر للعاملين، تحسين سمعة المنظمة وبالتالي زيادة مبيعاتها- انخفاض عدد الدعاوى القضائية -ارتفاع قيمة أسهم المنظمة؛

- الفوائد للمجتمعات وتتمثل في: تعزيز الحقوق الأساسية(الصحة، التعليم، حقوق العاملين، وغيرها)، المساهمة في التطوير والتنمية، تحسين البيئة.

2- الحوكمة (CORPORATE GOVERNANCE): تعد الحوكمة من المفاهيم الحديثة التي يتم تداولها في الوقت الحالي، نظرا

لأهميتها في تطوير البيئات التنظيمية للمؤسسات من خلال علاقتها بآليات الإصلاح الإداري وإجراءاته، والتي يسمح من خلالها ممارسة الرقابة، وتحمل المسؤولية وواجبات الالتزام والإفصاح وخدمة الشفافية، مما يساهم في ضبط العمل وتوجيه العمليات لضمان النجاح والتطوير المستمر، جرى تحديد مصطلح " حوكمة المنظمات " من قبل البنك الدولي، وصندوق

النقد تحت اسم "corporate governance" و هو ما تم ترجمته للعربية واتفق على تعريفه بالإدارة الرشيدة سواء للمنظمات تحديدا أو الاقتصاد بصورة عامة، واستقر مجمع العربية في مصر على لفظ (الحوكمة)، وتعني " مجموعة القوانين، والنظم، والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء، عن طريق اختيار الأساليب المناسبة، والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المنظمة"⁷.

وقد تم الربط بين المسؤولية الاجتماعية، والحكومة من خلال التعريف التالي " النظام الذي يتم من خلاله توجيه أعمال المنظمة ومراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والشفافية"⁸. وعرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الحوكمة بـ النظام الذي يوجه ويضبط أعمال المنظمات من خلال⁹:

- توصيف وتوضيح الحقوق والواجبات بين مختلف الأطراف في الشركات (مجلس الإدارة، المساهمين، المتعاملين، العاملين)؛

- وضع القواعد والإجراءات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الشركة؛

- وضع الأهداف والوسائل المتاحة لتحقيق أهداف الشركة ومراقبة أداؤها؛

الاعتماد على العمل المؤسسي من خلال وضع أنظمة ذاتية للإدارة والتوجيه والرقابة.

من خلال ما سبق يتضح أنه لا يوجد اتفاق موحد حول مصطلح حوكمة المنظمات وأن المفهوم يتركز بصفة عامة حول وضع الضوابط الفنية، والأخلاقية التي تضمن حسن إدارة المنظمات بما يحقق مصالح الأطراف المختلفة، والمهمة هنا ملقاة على عاتق مجلس الإدارة.

1-2- خصائص حوكمة الشركات: يتضمن مصطلح حوكمة الشركات الخصائص الآتية¹⁰:

- الانضباط: أي إتباع السلوك الأخلاقي المناسب والصحيح؛

- الشفافية: أي تقديم صورة حقيقية لكل ما يحدث؛

- الإستقلالية: أي لا توجد تأثيرات وضغوط غير لازمة للعمل؛

- المساءلة: أي إمكان تقييم وتقدير أعمال مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية؛

- المسؤولية: أي وجود مسؤولية أمام جميع الأطراف ذوي المصلحة في المنظمة؛

- العدالة: أي يجب احترام حقوق مختلف المجموعات أصحاب المصلحة في المنظمة؛

- المسؤولية الاجتماعية: أي النظر إلى الشركة كمواطن جيد.

2.2- ركائز الحوكمة: تركز حوكمة المنظمات على ثلاث ركائز هي¹¹:

- السلوك الأخلاقي: أي ضمان الالتزام السلوكي من خلال الالتزام بالأخلاقيات وقواعد السلوك المهني الرشيد، والتوازن في تحقيق مصالح كافة الأطراف المرتبطة بالشركة والشفافية عند عرض المعلومات المالية.

- تفعيل أدوار أصحاب المصلحة: مثل الهيئات الإشرافية العامة (هيئة سوق المال، وزارة الاقتصاد . سوق الأوراق المالية، البنك المركزي) والأطراف المباشرة للإشراف والرقابة (المساهمون، مجلس الإدارة، لجنة المراجعة، المراجعون الداخليون، المراجعون الخارجيون) والأطراف الأخرى المرتبطة بالشركة (الموردون، العملاء، المستهلكون، المودعون، المقترضون).

- إدارة المخاطر: من خلال وضع النظام لإدارة المخاطر، والإفصاح وتوصيل المخاطر إلى المستخدمين وأصحاب المصلحة.

- 3-2. الأطراف المعنية بتطبيق الحوكمة : تتمثل الأطراف المعنية بتطبيق الحوكمة في الشركات في ¹² :
- المساهمين: وهم الذين يقومون بتقديم رأس المال للشركة عن طريق ملكيتهم للأسهم وذلك عن طريق الحصول على الأرباح المناسبة لإستثماراتهم.
 - مجلس الإدارة: وهم من يمثلون المساهمون وأيضا الأطراف الأخرى مثل أصحاب المصالح. ومجلس الإدارة يقوم بإخبار المديرين التنفيذيين والذين يوكل إليهم سلطة الإدارة اليومية لأعمال الشركة.
 - الإدارة : وهي المسؤولة عن الإدارة الفعلية للشركة وتقدم التقارير الخاصة بالأداء إلى مجلس الإدارة.
- وتعتبر إدارة الشركة هي المسؤولة عن تعظيم الأرباح وزيادة قيمتها بالإضافة إلى مسؤوليتها اتجاه الإفصاح والشفافية في المعلومات التي نشرها المساهمين.
- أصحاب المصالح: هم مجموعة من الأطراف لهم مصالح داخل الشركة مثل الدائنين والموردين والعمال والموظفين، ويجب ملاحظة أن هؤلاء الأطراف يكون لديهم مصالح قد تكون متعارضة في بعض الأحيان.
3. تفعيل الحوكمة من خلال تبني مقاربة المسؤولية الأخلاقية الاجتماعية للكفاءات: لقد أكد الباحثون أنه لا يوجد تعارض بين أهداف الحوكمة، وتبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية الأخلاقية؛ بل يمكن للمنظمة أن تفعل الحوكمة من خلال تبنيها للمسؤولية الاجتماعية، فحوكمة الشركات تعنى بتحقيق القيم الجوهرية المتمثلة في الشفافية، المسؤولية، الإنصاف، والمحاسبة؛ حيث أن تلك القيم تمثل أيضا مواضع اهتمام رئيسية بالنسبة لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية.
- 3-1. ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف الإدارة (المسيريين) لتفعيل الحوكمة : إن الوصول إلى تحقيق سياسة ونظم الحوكمة الفعالة في كافة ميادينها وعناصرها إنما هو رهن كفاءة الإدارة المنفذة والمرشعة لتلك السياسات والنظم ومستويات الأخلاق للقوى البشرية، حيث أتضح أنه من أسباب ظاهرة انهيار الشركات والمؤسسات هو شيوع الفساد الأخلاقي وممارسة الخداع والغش للقائمين بإدارة هذه الشركات والمؤسسات سواء في الجوانب المالية أو المحاسبية أو الإدارية وافتقار الممارسة السليمة للرقابة، وعدم الاهتمام بسلوكيات وأخلاقيات الأعمال وأداب المهنة، فإذا كانت الحوكمة الجيدة تهدف إلى مقاومة أشكال الفساد المالي والإداري، فإن الأخلاق الحميدة هي الإطار الأكثر مناسبة لتدعيم هذا الهدف، كما أن حوكمة الشركات لا يمكن تطبيقها بمعزل عن الجانب الأخلاقي للأشخاص أنفسهم، والذين يقصد بهم أعضاء مجلس الإدارة، لأن الاقتناع بمبادئ حوكمة الشركات ومتطلباتها لا يفيد إذا كان أي منهم يضمير سوء نية أو أن أخلاقياته تجيز له تسريب معلومات مهمة قبل صدورها لذلك يجب على المنظمة تبني منهج و فلسفة المسؤولية الاجتماعية على المستوى الاستراتيجي (مجلس الإدارة) وكذلك التنفيذي (كفاءات تنفيذية) لتفعيل عملية الحوكمة.¹³
- كما أن درجة تبني المنظمات لإبعاد المسؤولية الاجتماعية واهتمامها بالتزامها بالدليل الأخلاقي في نشاطاتها كمنهج، و مرشد عمل استراتيجي في المؤسسة تظهر من خلال حجم الخروقات البيئية والمشاكل الاجتماعية والأخلاقية الذي تحدثه هذه المنظمات بالإضافة إلى احترامهم لحقوق العاملين، والمستهلكين وكذا الإفصاح والشفافية على المعلومات المتعلقة بالمؤسسة بدون غش أو تدليس سوف تؤدي لا محالة إلى تفعيل الحوكمة، فهناك دراسات بينت بأن مسيري المؤسسات يشكلون العامل الأول (قبل المهندسين والعمال) الذين يساهمون في تحسين النتائج البيئية والاجتماعية الأخلاقية لمؤسساتهم ، هذه الارتباطات توجب على هؤلاء المسيرين صياغة سياسات تضبط سلوكياتهم المتعلقة بهذه السياسات تحكّمها مجموعة من الأدوات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية¹⁴ .

2-3. دليل السلوك الأخلاقي كألية لتفعيل الحوكمة من خلال الكفاءات: نظرا لأهمية السلوك الأخلاقي داخل المنظمات ودوره الهام في تفعيل النظام الرقابي داخل الشركات، فقد أوصت العديد من الهيئات العلمية والمهنية المتخصصة بضرورة أن يتواجد بالمنظمة دليل للسلوك الأخلاقي - يعمل الدليل على ضرورة التزام العاملين بالقيم الأخلاقية التي تضمن حسن سمعة المنظمة ومصداقيتها مع ضرورة التزامهم بالقيم واللوائح والتركيز على حضر تعامل العاملين في أسهم المنظمة في حالة توفر معلومات داخلية لديهم بشكل قد يؤثر على قيمة الأسهم بالسوق، والتأكيد على أن يعمل العاملين على حماية معلومات المنظمة وضمان سريتها مع ضرورة منع العاملين من تلقي أي هدايا أو مبالغ نقدية من أي طرف خارجي بما قد يؤثر على معاملات الشركة، وفي نفس الوقت حضر قيام العاملين بالشركة بإعطاء أي رشاي للغير.¹⁵

4. دراسة ميدانية لمؤسسة موبيليس : مؤسسة موبيليس هي فرع من فروع اتصالات الجزائر، يواجه هذا الفرع أكبر التحديات مقارنة بالفروع الأخرى، وهذا لشدة المنافسة في سوق الهاتف النقال، كما أن تجربة موبيليس تعد مفيدة جدا لباقي الفروع الأخرى التي أرادت تأهيل مستواها التنافسي، وإعادة صياغة إستراتيجيتها تحسبا لمزيد من الانفتاح.

1-4. منهجية الدراسة الميدانية: تتضمن منهجية الدراسة الميدانية المراحل التالية:

1-1-4. فرضيات الدراسة: تهدف الدراسة إلى التعرف على الدور الناتج عن تبني المسؤولية الاجتماعية ومدى مساهمتها في تحسين حوكمة المؤسسة؛ وهو ما قادنا لوضع الفرضية الرئيسية والسعي إلى اختبارها وهي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية وبين الحوكمة في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

2-1-4. أداة الدراسة : تعتمد الدراسة على الاستبيان حيث قمنا بتصميم استبيان ضم 35 عبارة تم توزيعها على 60 إطار على مستوى الجزائر العاصمة مقسمة إلى المحاور التالية:

-الجزء الأول: يتضمن الأسئلة الشخصية حيث تم تخصيصه للحصول على مختلف المعلومات الشخصية للعاملين: النوع، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة... الخ

-الجزء الثاني: ويتضمن المتغير المستقل وهو المسؤولية الاجتماعية: حيث تضمن (19) سؤال.

-الجزء الثالث ويتضمن المتغير التابع وهو: ركائز الحوكمة حيث تتضمن (16) سؤال.

3-1-4. أساليب المعالجة الإحصائية: لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (20) spss باستخدام الأدوات الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لقياس استجابة الأفراد لفقرات الاستبيان، معامل الارتباط وذلك لمعرفة درجة الارتباط بين (المسؤولية الاجتماعية والحوكمة)، الاعتماد على ألفا كرونباخ وذلك لاختبار ثبات الاستمارة، بالإضافة إلى حساب الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

4-1-4. مجتمع الدراسة وعينته: يشمل مجتمع الدراسة على جميع المسيرين التابعين لمؤسسة موبيليس في الجزائر العاصمة. أما عينة الدراسة فلقد تم الاعتماد على العينة القصدية والبالغ عددها 60 إطار على مستوى مديريات موبيليس في الجزائر العاصمة.

5-1-4. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة: قبل إجراء الإحصاءات يجب أولا اختبار ثبات الاستمارة من خلال استعمال إحصائية قياس الثبات ألفا كرونباخ وتقوم على أنه إذا كانت قيمتها أقل من 0.6 % فإنه يتم الحكم على الاستمارة بعدم الثبات، وإذا كانت أكبر من 0.6 % فإنه يحكم عليها بالثبات حيث كانت نتائج ألفا كرونباخ موضحة حسب الجدول التالي.

الجدول (02): صدق وثبات الاستمارة.

معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحاور وتقسيماتها
			المتغير المستقل : المسؤولية الاجتماعية
0.924	0.854	5	البعد البيئي
0.927	0.860	5	البعد الاجتماعي
0.966	0.935	5	البعد القانوني
0.951	0.906	4	البعد الاقتصادي
0.966	0.934	19	جميع عبارات أبعاد المسؤولية الاجتماعية
			المتغير التابع : ركائز الحوكمة
0.964	0.930	6	السلوك الأخلاقي
0.933	0.872	5	تفعيل أدوار أصحاب المصلحة
0.938	0.881	5	إدارة المخاطر
0.956	0.915	16	جميع عبارات الحوكمة
0.976	0.954	35	جميع عبارات الاستمارة

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن كل نتائج معامل ألفا كرونباخ أكبر من 60% وهو المعدل المعمول به في العلوم الاجتماعية والإنسانية حيث يدل على ثبات أداة القياس من ناحية المحاور الموضوعية في الاستمارة حيث كانت نسبة أبعاد المسؤولية الاجتماعية 0.934، وركائز الحوكمة في المؤسسة 0.915، وبلغ المعامل الكلي للاستمارة 0.954، كما أن معامل الصدق لكل العبارات يفوق 0.7 مما يزيد تأكيد صلاحية أداة القياس.

2-4. اختبار الفرضيات: بهدف اختبار صحة الفرضيات سيتم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد وذلك لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "المسؤولية الاجتماعية" و المتغير التابع "الحوكمة" عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وكذا لاختبار الفرضيات الفرعية المشتقة من الفرضية الرئيسية وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1-2-4. تفسير علاقة الارتباطات بين المتغيرات: الجدول أدناه يوضح معاملات الارتباط بين كل من المتغير مستقل والمتغير التابع.

الجدول رقم(03): علاقة الارتباط بين متغيرات البحث.

مستوى معنوية sig	قيمة الارتباط	صورة المؤسسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية
0.000	0.628	البعد البيئي.
0.000	0.732	البعد الاجتماعي.
0.001	0.500	البعد القانوني.
0.000	0.595	البعد الاقتصادي.
0.000	0.709	المسؤولية الاجتماعية.

المصدر: باعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول رقم(03) وجود علاقة ارتباط بين الجيدة والمقبول بين كل من المتغير المستقل إجمالاً والمتغير التابع، حيث يلاحظ أن العنصر الأكثر ارتباطاً بحوكمة المؤسسة هو البعد الاجتماعي بمعامل ارتباط يقدر ب(0.732)، يليه البعد البيئي بمعامل ارتباط (0.628)، يليه البعد الاقتصادي بمعامل ارتباط (0.590)، ليأتي في الأخير البعد القانوني بمعامل ارتباط (0.500).

2-2-4. نتائج المعاملات لنموذج الانحدار: من أجل اختبار قدرة النموذج على التفسير تم استخدام كل من معامل الارتباط "R"، معامل التحديد R^2 ومعامل التحديد المربع R^2 ، الذي يقدم تفسير أدق وأقرب للصحة نظراً لوجود أكثر من متغير مستقل، وهذا ما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (04): ملخص نموذج الانحدار

معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد R^2 المعدل	الخطأ المعياري
0.709	0.502	0.489	0.648

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بلغ (0.709) مما يدل على وجود علاقة ارتباط ايجابية طردية بين كل من المتغيرات المستقلة (البعد البيئي، البعد الاجتماعي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي)، والمتغير التابع (الحوكمة)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (0.502) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر معاً ما نسبته (50.2%) من التباين في المتغير التابع.

3-2-4. اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص: على أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والحوكمة في مؤسسة الاتصالات موبيليس بالجزائر العاصمة: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية نحتاج إلى وضع فرضيتين هما:

- فرضية العدم H_0 : لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والحوكمة في مؤسسة الاتصالات موبيليس عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والحوكمة في مؤسسة الاتصالات موبيليس عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

تفعيل الحوكمة من منظور المسؤولية الاجتماعية للكفاءات (الإدارة-والمسيرين)

الجدول رقم(05): تحليل تباين الانحدار ANOVA

مستوى المعنوية	قيمة F المحسوبة	متوسط مربعات التباين	درجات الحرية	مجموع مربع التباين	
		1.931	4	19.722	الانحدار
0.000	13.937	0.354	35	12.383	البواقي
			39	32.105	المجموع

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من الجدول رقم (05) أن قيمة F تقدر بـ (13.937) عند مستوى المعنوية (0.000)، أي أن قيمة F معنوية إحصائياً، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة القائمة على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الحوكمة ورفض فرضية العدم.

4-2-4. اختبار الفرضيات الجزئية: لقد تم تجزئة الفرضية العامة إلى أربع فرضيات فرعية من خلال اعتماد اختبار T، وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، سيتم عرضها ودراستها مدعومة بالجدول الموالي :

الجدول رقم (06): اختبار معنوية معاملات الانحدار وفقاً لإحصائية "T"

مستوى المعنوية SIG	T	B		
		BETA	الخطأ المعياري	
0.042	2.107	/	0.311	الثابت
<u>0.448</u>	0.700	0.120	0.176	البعد البيئي
0.001	3.479	0.592	0.160	البعد الاجتماعي
<u>0.203</u>	-1.297	-0.219	0.130	البعد القانوني
0.020	2.448	0.363	0.124	البعد الاقتصادي

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS

الفرضية الأولى:

فرضية العدم H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد البيئي والحوكمة في مؤسسة الاتصالات موبيليس-الجزائر العاصمة - عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد البيئي والحوكمة في مؤسسة الاتصالات موبيليس-الجزائر العاصمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول (06) بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (البعد البيئي) بلغت (0.124) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.176) والقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (0.700) وهي غير معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.488) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5% مما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية القائمة على عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين البعد البيئي على الحوكمة وهذا عائد لكون المؤسسة لا تولي اهتمام كبير للبعد البيئي وعدم قدرتها على الإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة به.

الفرضية الثانية:

فرضية العدم H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الاجتماعي و الحوكمة بمؤسسة الاتصالات موبيليس-الجزائر العاصمة - عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الاجتماعي و الحوكمة بمؤسسة الاتصالات موبيليس-الجزائر العاصمة - عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول (06) بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (البعد الاجتماعي) بلغت (0.555) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.160) والقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (3.479) وهي معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.001) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5%. مما يعني رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة القائمة على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي على الحوكمة حيث يمكن القول أن المؤسسة تهتم بالمجال الاجتماعي وتسخر مختلف جهودها من أجل ترسيخ وتكوين صورة ايجابية عنها.

الفرضية الثالثة:

فرضية العدم H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الاجتماعي و الحوكمة بمؤسسة الاتصالات موبيليس-الجزائر العاصمة - عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الاجتماعي و الحوكمة بمؤسسة الاتصالات موبيليس-الجزائر العاصمة - عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول (06) بان قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (البعد القانوني) بلغت (-0.168) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.130) والقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (-1.297) وهي غير معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.203) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5% مما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية القائمة على عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد القانوني على الحوكمة مما يعني أن البعد القانوني في المؤسسة لا يلقى الأولوية و التركيز من قبل المسيرين.

الفرضية الرابعة:

- فرضية العدم H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الاقتصادي و الحوكمة بمؤسسة الاتصالات موبيليس-الجزائر العاصمة - عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الاقتصادي و الحوكمة بمؤسسة الاتصالات موبيليس-الجزائر العاصمة - عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول (06) بان قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (البعد الاقتصادي) بلغت (0.305) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.124) والقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (2.448) وهي معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.02) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5%.

مما يعني رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة القائمة على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي على الحوكمة حيث يمكن القول أن المؤسسة لها اهتمامات اقتصادية وذلك من أجل تعزيز مكانتها وكذا قدرتها على التمركز والريادة .

5-2-6- النموذج الرياضي المقترح : من خلال منحى الانتشار المستخرج من برنامج SPSS تبين أن الدراسة تتبع النموذج الخطي المبين في المعادلة التالية:

$$Y = B_0 + B_1x_1 + B_2x_2 + B_3x_3 + B_4x_4 + \dots + \epsilon$$

وعند تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد نتحصل على المعادلة التالية:

$$Y' = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + \dots + \epsilon$$

ϵ : تمثل مركبة عشوائية تؤثر على نموذج الانحدار المدروس.

Y: متغير تابع الحوكمة.

X_i : تمثل المتغيرات المستقلة التي تشرح الانحدار وتمثل في البعد البيئي، البعد الاجتماعي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي.

b_0 : المستوى المتوسط للحوكمة عندما تكون المتغيرات المستقلة معدومة.

b_i : تمثل معاملات المتغيرات المستقلة.

$$Y = 0.575 + 0.399(\text{البعد الاقتصادي}) + 0.095(\text{البعد القانوني}) + 0.286(\text{البعد الاجتماعي}) + 0.075(\text{البعد البيئي}) = \text{الحوكمة}$$

$$Y = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + B_0$$

وبما أن البعد البيئي وكذا البعد القانوني لا يؤثران على المتغير التابع "الحوكمة" وذلك لكون مستوى المعنوية أكبر من 5% في المؤسسة محل الدراسة يجب حذف المتغيرين المستقلين "البعد البيئي، البعد القانوني" من النموذج ونعيد التحليل الإحصائي، نتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم(07): ملخص نموذج الانحدار

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المربع R ²	الخطأ المعياري
0.770	0.594	0.572	0.594

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS

الجدول رقم(08): تحليل تباين الانحدار ANOVA

مجموع مربع التباين	درجات الحرية	متوسط مربعات التباين	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
19.060	2	9.530	27.029	0.000
13.045	37	0.353		
23.105	39			

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS

الجدول رقم(09): اختبار معنوية معاملات الانحدار وفقا لإحصائية STUDENT

مستوى المعنوية SIG	T	B		الثابت
		BETA	الخطأ المعياري	
0.03	2.260	/	0.307	0.693
0.000	4.677	0.579	0.116	0.543
0.027	2.309	0.286	0.104	0.240

المصدر: بالاعتماد على SPSS

من خلال الجدول أعلاه يصبح النموذج الانحدار الخطي على النحو التالي:

$$Y = 0.693(\text{البعد الاقتصادي}) + 0.240(\text{البعد الاجتماعي}) - 0.543(\text{الحوكمة}).$$

$$Y = X_2 + X_4 + b_0$$

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن هنالك علاقة طردية بين كل من المتغير المستقل والمتمثل في كل من " البعد الاجتماعي، والبعد الاقتصادي " والمتغير " التابع المتمثل في الحوكمة "

خلاصة

- إن الحوكمة هي الممارسة الرشيدة لسلطات الإدارة من خلال التركيز على القوانين والتنظيمات وقواعد السلوك المهنية التي تحدد العلاقة بين مجالس إدارة الشركات من ناحية والأطراف الأخرى أصحاب المصالح، وأضحت الحوكمة أحد أضلاع مثلث الأمان لمنظمات الأعمال بجانب بناء الثقة والشفافية وفي إطار من الالتزام بأخلاقيات الأعمال.
- إن المؤسسة هي المؤثر والمتأثر بالسلوك الأخلاقي أو اللاأخلاقي الذي يمارسه المديرون والعاملون فيها، حيث أن المجتمع يتوقع سلوك مسؤول من المؤسسات وذلك بالوفاء بالمسؤوليات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، لكن الأمر يتطلب الالتزام بالسلوك الأخلاقي المستوعب للقيم والمعتقدات في المجتمع الذي تعمل فيه، لذلك تعتبر الكفاءات المرسخة اجتماعيا حلقة الوصل بين تطبيقها والالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية للمنظمات.
- تسخر موبيليس كل الجهود البشرية، والمادية من أجل التمكن من الإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وإدراجها في إستراتيجية المؤسسة للوصول إلى مستوى عالي من الحوكمة.
- يجب على مؤسسة موبيليس أن تهتم بتكريس البعد القانوني والبيئي للوصول إلى التكامل الفعال بين استراتيجياتها الاجتماعية واستراتيجياتها نحو الحوكمة.
- يجب على موبيليس الإفصاح والشفافية على المعلومات الخاصة بها.

¹ Henderson.david ,misguided :false notion of corporate social responsibility , Hobart paper,2001,p:31.

² ناصر جرادات، عزام أبو حمام ، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات ، إثراء للنشر ، عمان الأردن ، 2013، ص:200.

³ Pride,W.M, and auther , Business, Houghton Mifflin company, USA, 2005, p: 48.

⁴ Caroll,ab,the pyramid of corporate social responsibility toward the moral management of organizational stakeholders, business horizons;1991, p:38-48.

⁵ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2006.ص:215.

⁶ فرحان طالب وآخرون ، فلسفة التسويق الأخضر ، دار الصفاء للنشر ، عمان ، 2010 ، ص : 58 .

⁷ البستاني باسل ، جدلية نهج التنمية المستدامة منابع التكوين وموانع التمكين ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، 2009.ص:69.

⁸ محسن أحمد الخضيرى، حوكمة الشركات، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، 2005مصر، ص. 58.

⁹ Yvon pesqueux, le gouvernement de l'entreprise comme idéologie, édition marketing, paris,2000, p 23.

¹⁰ International finance corporate (IFC), corporate governance: why corporate governance, 2005, p1.

¹¹ طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات- شركات قطاع عام وخاص ومصارف (المفاهيم، المبادئ، التجارب، والمتطلبات)، الدار الجامعية، مصر، 2008 ، ص 49.

¹² عشري عبد العليم مهران، الجوانب الأخلاقية وعلاقتها بتدعيم الحوكمة الجيدة، ورقة بحثية قدمت في المؤتمر العملي الخامس حول حوكمة الشركات وأبعادها المحاسبية والإدارية والاقتصادية، المنظم بجامعة الإسكندرية خلال الفترة 8-10 سبتمبر-2005 ، مصر، ص : 463.

¹³ محمد مصطفى سليمان، حوكمة الشركات ودور أعضاء مجالس الإدارة والمديرين التنفيذيين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص:150

¹⁴ Ahmed Turki, Les comportements écologiques des dirigeants des entreprises tunisiennes, Les comportements écologiques des dirigeants des entreprises tunisiennes, Vol 9 N 2, 2009, P.1. (www.erudit.org/apropos/utilisation.html)

¹⁵ O'brien &Robinson, "Integrating Corporate Social Responsibility With Competitive Strategy", The center for Corporate Citizenship at Boston University, 2002,p:7