

تقييم واقع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المينائية سكيكدة

وفق مقارنة الأطراف ذات المصلحة

Evaluation of the reality of commitment to the CSR of the Skikda port corporation according to the stakeholders approach

وهيبة بوشارب^{1*}، رمزي بودرجة²

¹المركز الجامعي عبد الحفيظ بالوصوف - ميلة (الجزائر)، مخبر بحث دراسات اقتصادية للمناطق الصناعية في ظل الدور الجديد للجامعة

- حالة برج بوعريبيج - ، w.bouchareb@centre-univ-mila.dz

²المركز الجامعي عبد الحفيظ بالوصوف - ميلة (الجزائر)، r.bouderdja@centre-univ-mila.dz

Bouchareb Wahiba^{1*}, Bouderdja Ramzi²

¹University Center: Mila ,Algeria, Research laboratory for economic studies of industrial zones in light of the new role of the university – the Case of Bordj Bou Arreridj-

² University Center Mila, Algeria

تاريخ الاستلام: 2023 /02/14 تاريخ القبول: 2023/05/01 تاريخ النشر: 2023/07/30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم واقع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بإحدى المؤسسات الاقتصادية الخدمية بالجزائر والمتمثلة في المؤسسة المينائية -سكيكدة، حيث تم إجراء الدراسة على عينة ميسرة مكونة من 120 مفردة من إطارات وأعوان التحكم بالمؤسسة، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة رئيسية للدراسة، مع اعتماد المقياس الذي وضعته توركر في تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وقياس مستوى الالتزام بها تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة للمؤسسة المبحوثة.

أظهرت النتائج وجود مستويات مرتفعة في الممارسات المسؤولة اجتماعيا تجاه المجتمع، الزبائن والحكومة ومستوى متوسط من المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال، لذلك فقد أوصت بضرورة العمل على الرفع من إدراكات العمال للمسؤولية الاجتماعية بمؤسستهم وذلك عن طريق تكثيف أنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين من خلال العمل على توسيع نطاق مشاركتهم في الأنشطة التطوعية التي تقوم بها المؤسسة وكذا تحديد معايير أكثر موضوعية للإنتقاء، مع ضمان الشفافية والعدالة في كل التعاملات، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بتكثيف العمليات التحسيسية والنشرات الإعلامية الرامية إلى: التعريف بأنشطة المؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية والتأكيد على أهمية الالتزام بها. الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية للمؤسسة؛ أطراف ذات مصلحة، مؤسسة ميناء سكيكدة.

*المؤلف المرسل.

Abstract:

This study aims to assess the reality of commitment to social responsibility in one of the service economic institutions in Algeria, represented by the port corporation - Skikda - where a study was conducted on available sample consisting of 120 individuals from the executives and control agents of the corporation. The descriptive analytical approach and the questionnaire were used as a main tool For the study, with the adoption of the scale developed by Turker in defining the dimensions of CSR and measuring the level of commitment to it towards the various stakeholders of the researched institution.

The results showed that there are high levels of CSR practices towards society, customers and the government, and a medium level of CSR towards employees. Therefore, it recommended the need to work to raise workers' awareness of the CSR in their organization, by intensifying CSR activities towards employees by working to expand the scope of their participation in voluntary activities carried out by the organization, as well as defining more objective criteria for selection while ensuring transparency and justice in All dealings, in addition to the need to pay attention to the intensification of awareness-raising processes and media releases about the organization's activities in the field of CSR and the importance of adhering to it.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), stakeholders, Skikda Port Corporation.

مقدمة:

إن السعي المتزايد للمؤسسات وراء دوافعها المالية واهتمامها المتواصل بتحقيق الأرباح والمكاسب المادية لم يعد مجديا، لأنه أصبح لزاما عليها أن تتحمل بالدرجة الأولى مسؤوليات اجتماعية، بيئية وأخلاقية، وهو أمر فرضته التغيرات الجديدة في ظل العولمة مثل تنامي المشاكل البيئية والأخلاقية والتعدي على حقوق الإنسان والمجتمع الناجم عن نشاط المؤسسات الساعي إلى تحقيق الأرباح دون مراعاة لمصالح واحتياجات الأطراف ذات المصلحة، التي أصبحت تمارس ضغوطات كبيرة على المؤسسات للمحافظة على مصالحها وضمن حقوقها. وقد نجم عن ذلك ظهور ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، التي تشير إلى وعي وإدراك كل مؤسسة لآثار أنشطتها على الأطراف ذات المصلحة، حيث أصبحت العديد من المؤسسات تستثمر شيئا فشيئا في هذا المجال للتقليل من الآثار السلبية لأنشطتها التجارية على محيطها، وذلك بغرض تحسين صورتها وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وهو ما دفع بالعديد من الباحثين في الآونة الأخيرة إلى التوجه نحو دراسة الأداء الاجتماعي للمؤسسة - على اعتباره مكسبا استراتيجيا- بدلا من دراسة أدائها المالي حيث برز الاهتمام بقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات بغرض التعرف على مستويات تحقيقه للتمكن من تسييره (ما لا يمكن قياسه لا يمكن تسييره)، واقتراح الطرق المناسبة لتحسينه، كونه يعكس مواطنة المؤسسة ومكانتها في المجتمع.

ولأن المؤسسة المينائية تعتبر من بين المؤسسات التي تضع المسؤولية الاجتماعية ضمن أولوياتها في سياستها العامة، حيث رصدت في سبيل تحقيقها مجموعة من الوسائل والإجراءات، لتعزز وجودها وسمعتها على الصعيدين الوطني والدولي، وهو ما دفع إلى بلورة معالم إشكالية البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى التزام المؤسسة المينائية سكيكدة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أطرافها ذات المصلحة ؟

و هو ما يقود إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع في المؤسسة المينائية سكيكدة عند مستوى دلالة 0.05؟
2. ما مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة المينائية سكيكدة عند مستوى دلالة 0.05؟
3. ما مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن في المؤسسة المينائية سكيكدة عند مستوى دلالة 0.05؟
4. ما مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة في المؤسسة المينائية سكيكدة عند مستوى دلالة 0.05؟

فرضيات الدراسة:

من خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة المبحوثة، وبعد الاطلاع على عدد كبير من الممارسات المسؤولة اجتماعيا التي تقوم بها المؤسسة المينائية في مختلف المجالات، وبالاعتماد على نتائج المقابلات مع عدد من العمال والمسؤولين، تم اقتراح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد مستوى مرتفع للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة المينائية سكيكدة عند مستوى دلالة 0.05.

والتي تنبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية:

1. يوجد مستوى مرتفع للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع في المؤسسة المينائية سكيكدة عند مستوى دلالة 0.05.
2. يوجد مستوى مرتفع للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة المينائية سكيكدة عند مستوى دلالة 0.05.
3. يوجد مستوى مرتفع للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن في المؤسسة المينائية سكيكدة عند مستوى دلالة 0.05.
4. يوجد مستوى مرتفع للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة في المؤسسة المينائية سكيكدة عند مستوى دلالة 0.05.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وما تقدمه لمختلف المؤسسات من مكاسب، حيث توصلت العديد من الدراسات إلى أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يحسن سمعة المؤسسة ويساهم في جذب عمال متميزين (Heslin & Ochoa, 2008) بالإضافة إلى دعم وتقوية الثقة والعلاقة بين المؤسسة ومختلف أطرافها ذات المصلحة بما فيها الزبائن والموردين والمجتمع بصفة عامة.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال تقديم تأصيل نظري وعملي لهذا الموضوع .

- تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المينائية تجاه مختلف أطرافها ذات المصلحة.
 - تقديم المقترحات الضرورية لتحسين إدراك المسؤولية الاجتماعية من طرف عمال المؤسسة.
- منهجية الدراسة: من أجل بلوغ أهداف البحث، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف الظاهرة محل الدراسة، وتحليل بياناتها وفروضها وذلك بالاعتماد على أداة الاستبانة.

الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات أجريت باللغة العربية ودراسات أجريت بلغة أجنبية، وقد اختلفت فيما بينها من حيث الطريقة المتبعة في جمع وتحليل البيانات وكذا من حيث خصائص ومكان العينة: بين دراسات أجريت في الجزائر، دراسات أجريت في بعض البلدان العربية ودراسات أخرى تم إجراؤها في دول أجنبية، وأهم ما يمكن الإشارة إليه في هذا الصدد:

الدراسات العربية

■ دراسة حساني وشربي (2018)، التي كانت تحت عنوان " المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية في قطاع المحروقات الجزائري - دراسة حالة المجمع النفطي بئر السبع بحاسي مسعود، ورقلة ، الجزائر"، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات في المؤسسات العاملة في قطاع المحروقات الجزائري، حيث أجريت عملية التقييم باعتماد أربعة مجالات للمسؤولية الاجتماعية وهي: مجال المساهمة العامة، مجال الموارد البشرية، مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية ومجال مساهمات المنتج أو الخدمة. وقد تم التوصل إلى وجود التزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركة المبحوثة ، وذلك من خلال سعيها لتحقيق رفاهية المجتمع وحماية البيئة وتحسين ظروف العمل وهو ما يؤكد وعيها واهتمامها بتطبيق هذا النهج. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالأعمال الخيرية وزيادة الممارسات المسؤولة اجتماعيا مع التأكيد على أهمية إعداد التقارير والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.

■ وهدفت دراسة مسعود وأوكيل (2017) إلى دراسة واقع تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها، من خلال دراسة حملت عنوان " مدى تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية - دراسة حالة شركة الاسمنت بسور الغزلان- وقد تم اعتماد مقارنة Carroll في تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية ، المسؤولية الأخلاقية والمسؤولية الخيرية)، حيث قام الباحثان بقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسة المبحوثة باستعمال مجموعة من المؤشرات أهمها: مؤشر رقم الأعمال، مؤشر الأرباح الصافية، مؤشر جودة المنتج، مؤشر الكتلة الأجرية، مؤشر الخدمات الاجتماعية، مؤشر الرعاية والأعمال الخيرية وبعض مؤشرات استهلاك الطاقة والانبعاثات الغازية، وقد أظهر تحليل هذه المؤشرات وجود تحقيق للبعد الاقتصادي مع وجود مساهمة ضعيفة للشركة في مجال تحقيقها لمسؤوليتها تجاه المجتمع لم تتعدى 0.018 من رقم أعمالها، بالإضافة إلى تسجيل اهتمام متزايد للمؤسسة في مجال المحافظة على البيئة من خلال استثمارها في هذا المجال.

■ كما قام قاشي وبودرجة (2017) بدراسة تحت عنوان " واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية في ظل الحوكمة المؤسسية - دراسة حالة عينة من مؤسسات الصناعات الغذائية الجزائرية-

والتي كان الهدف منها هو الإجابة على السؤال: ما هو واقع التزام مؤسسات الصناعات الغذائية في الجزائر بأبعاد المسؤولية الاجتماعية في ظل تطبيق قواعد الحوكمة؟.، وتحقيقاً لأغراض الدراسة تم توزيع استبيان على عينة ميسرة من المدراء والإطارات مكونة من 100 مفردة من 10 مؤسسات لقطاع الصناعات الغذائية، حيث تضمن الاستبيان أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المدني، المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين، المسؤولية الاجتماعية تجاه أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية تجاه حماية البيئة)، وقد تم التوصل إلى وجود مستوى مرتفع جداً للمسؤولية تجاه حماية المستهلك وتجاه أخلاقيات الأعمال كما تم تسجيل مستوى مرتفع للمسؤولية البيئية في حين حققت المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع مستوى متوسط.

■ و أجرت بدر، عبد الله وطه (2015) دراسة بعنوان " المسؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي المصري"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي المصري وذلك من خلال التركيز على دوره تجاه المجتمع من خلال التعريف بمساهماته في القطاع الصحي، القطاع التعليمي وكذا مساهمته في مكافحة الفقر. والتي أظهرت مستويات مرتفعة من حيث التطبيق والممارسة للمسؤولية الاجتماعية مما أدى إلى تحسين علاقات البنك مع أصحاب المصالح وارتفاع جاذبيته للعملاء.

■ أجرت مقدم وبكار (2014)، دراسة تحت عنوان " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية"، وقد تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال توزيع استبيان على عينة عشوائية مكونة من 110 مؤسسة اقتصادية متواجدة على مستوى سبع ولايات من الغرب الجزائري والمتمثلة في: مستغانم، وهران، تيارت، سيدي بلعباس، تلمسان، غليزان ومعسكر وقد كان الهدف من ذلك التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تجاه أصحاب المصلحة، حيث تضمن هذا الاستبيان في جزئه المتعلق بقياس المسؤولية الاجتماعية خمسة محاور: المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة، المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين والمسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين. وقد أظهرت النتائج وجود ممارسة متوسطة للمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات المبحوثة، حيث يتم التركيز على ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين والمستهلكين مقابل تسجيل مستوى متوسط من المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، الموردين والبيئة ومستوى ضعيف من الممارسة تجاه المجتمع.

■ كما قام الخشروم، عبيدو والجاموس (2012) بدراسة تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية العاملة في مدينة حلب، وذلك بهدف قياس مدى تبني المؤسسات المبحوثة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في: المسؤولية الأخلاقية، القانونية، البيئية، الخيرية والاقتصادية، وتحقيقاً لهذا الغرض تم توزيع استمارة استقصاء مكونة من 29 عبارة على عينة ميسرة من 120 شركة بحلب، والتي تم إعدادها بالاعتماد على مقياس Carroll (1991)، حيث تم التوصل إلى وجود ممارسات بدرجة جيدة للمسؤولية القانونية، وجود ممارسة بدرجة متوسطة للمسؤولية الأخلاقية، أما بالنسبة للمسؤوليات البيئية، الخيرية والاقتصادية فقد تم التوصل إلى أنها تطبق بمستويات ضعيفة، توصلت الدراسة كذلك إلى وجود تباين بين الشركات الصناعية في مستويات تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية وذلك حسب طبيعة عملها وعمرها.

الدراسات الأجنبية

■ دراسة Grishnova O وآخرون (2021)، المعنونة « Evaluation of the level of corporate social responsibility of Ukrainian nuclear energy producers »، الهدف من الدراسة هو تحليل وتقييم مستوى المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات المنتجة للطاقة النووية بأكرانيا (مؤسسة Energoatom)، خلال الفترة من 2016 إلى 2020 وذلك باعتماد 23 مؤشر تتعلق بـ 06 مجالات تقييم للمسؤولية الاجتماعية وهي: المكافآت ودافعية العمال، الأمن وظروف العمل، تطوير العاملين، مجموع المزايا الاجتماعية، ثقافة المؤسسة، مرافقة العمال الشباب، كما تم استعمال طريقة تحليل الفضاء (طريقة تحليل استراتيجي نابعة من مصفوفة BCG) للتمكن من تحديد المجالات ذات الأولوية لتطوير المسؤولية الاجتماعية في قطاع الطاقة النووية بأكرانيا، مع الاستعانة بسلم تنقيط من 0 إلى 03 يمثل مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية، حيث يتم عرض النتائج ضمن مصفوفة تدرج المجالات السابقة ضمن أربعة عوامل أساسية وهي: الاستقرار المالي، السلامة الوظيفية، التنافسية والجاذبية.

أظهرت نتائج الدراسة أهمية إدراج المسؤولية الاجتماعية في قطاع الطاقة النووية مع إبراز أثر المكون الاجتماعي على تنافسية هذا القطاع، كما تم التوصل إلى وجود مستوى مرتفع للمسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة المبحوثة لاسيما فيما يخص تطوير العاملين، تحسين ظروف العمل ومرافقة العاملين الشباب.

■ دراسة قام بها Icha-Ituma، Igwe و Madichie (2018)، تحت عنوان « The evaluation of CSR and Social value practices among UK commercial and social enterprises »، هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى المسؤولية الاجتماعية وممارسات القيم الاجتماعية في المؤسسات بالمملكة المتحدة، وتحديد كيفية اهتمام المؤسسات بالجوانب الاجتماعية والبيئية مع مراعاة الجانب الاقتصادي، كما تمت إجراء مقارنة فيما يخص ممارسات المسؤولية الاجتماعية بين المؤسسات التجارية والمؤسسات الاجتماعية حيث تم الاعتماد في جمع بيانات الدراسة على مواقع الانترنت الرسمية للمؤسسات المبحوثة، وقد مكنت هذه الطريقة من استعراض عدد كبير من المؤسسات (30 مؤسسة تجارية و 20 مؤسسة اجتماعية).

توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الاجتماعية والتجارية على حد سواء تعتمد على تبني الممارسات المسؤولة اجتماعيا تطبيقا لمبدأ ثلاثية المكاسب. كما أن 86.4% من المؤسسات الاجتماعية تحدد بدقة أهدافها القصيرة والطويلة المتعلقة بالاستدامة الاجتماعية والبيئية هذه النسبة تقابلها 47.2% لدى المؤسسات التجارية .

■ كما أجرى أحمد زين العابدين أحمد (2016) دراسة تحت عنوان « Evaluation of CSR Performance of Sudanese Telecommunication Companies : A case study. » هدفت الدراسة إلى التعريف بالأهمية الاستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية مع إجراء تقييم لها من خلال التطبيق على إحدى المؤسسات بقطاع الاتصالات اللاسلكية بالسودان (مؤسسة Sudatel)، وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للدراسة تم توزيعه على عينة مكونة من 73 مسير بغرض التعرف على آرائهم حول المسؤولية الاجتماعية، حيث تضمنت 29 عبارة تقيس ستة (06) أبعاد وهي: وجود المسؤولية الاجتماعية

(ضمن مفاهيم المؤسسة، استراتيجياتها، فلسفاتهما، قيمها والتزامها)، تطبيق المسؤولية الاجتماعية، رضا المسيرين حول برامج المسؤولية الاجتماعية، علاقة تنفيذ المسؤولية الاجتماعية ب: التزام الزبائن وتسويق المنتجات والأرباح الموزعة على حملة الأسهم، البعد الخامس تضمن البعد البيئي والبعد الأخير هو المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.

بعد تحليل البيانات باستعمال برنامج SPSS، أظهرت النتائج وجود إدراك من طرف مسيري المؤسسة لوجود مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطة الإستراتيجية للمؤسسة وهو ما يؤثر إيجاباً على ربحية المؤسسة، تسويقها لمنتجاتها والتزام زبائنها.

■ دراسة قام بها كل من Glebova I. وآخرون (2013) معنونة بـ «Evaluation of corporate Social Responsibility of Russian Companies Based on Nonfinancial Reporting» التي أجريت على سبع مؤسسات روسية رائدة في قطاعات اقتصادية مختلفة (الغاز والبتروكيمياوية، الصناعة الكيماوية والبتروكيمياوية، صناعة الحديد وال فولاذ، المعادن والتعدين، الاتصالات، المالية والطاقة) وتعمل على تقديم تقارير غير مالية عن نشاطها منذ أكثر من 05 سنوات. هدفت الدراسة إلى تقييم واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات المبحوثة. استعمل الباحثون طريقة تحليل محتوى الوثائق المتحصل عليها من المواقع الإلكترونية الرسمية لهذه المؤسسات، وذلك بالاعتماد على مجموعة كبيرة من المعايير من بينها: مهمة الشركة، سياسات المسؤولية الاجتماعية، إشراك الأطراف ذات المصلحة، السياسات البيئية، مبادئ حوكمة الشركات، السياسات المتعلقة بموظفي الشركة كنظام المكافآت والتحفيز، ..إلخ.

توصلت الدراسة إلى وجود ضعف ونقص في الدافعية فيما يخص الاهتمام بالنشاط الاجتماعي من طرف المؤسسات، كما أن محتوى التقارير الاجتماعية في روسيا يبرز اهتمام كبير بزيادة الشفافية والإفصاح عن الممارسات التجارية المسؤولة وهو ما يتطابق مع الممارسات الدولية. وقد أوصت الدراسة بضرورة إعطاء أهمية أكبر عند إعداد هذه التقارير لأنها في بعض الحالات لا تظهر المشاكل والنقائص المواجهة كما تعمل على تزيين الواقع وإخفاء الحقائق.

■ وقد أنجز الباحثان B. Ramasamy و M. Yeung (2009) دراسة تحت عنوان « Chinese Consumers's Perception of corporate Social Responsibility (CSR) » والتي أجريت بمدينة شانقاي وهونغ كونغ بالصين. حيث قام الباحثان بتوزيع 200 استمارة على بعض مستعملي خدمات مؤسسات التأمين والمؤسسات المصرفية، وقد تضمنت الاستمارة الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية المحددة من طرف كارول (اقتصادي، قانوني، أخلاقي و خيري).

أظهرت نتائج الدراسة إمكانية تطبيق نموذج كارول للمسؤولية الاجتماعية بالبيئة الصينية، كما تم التوصل إلى أن المسؤولية الاجتماعية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمستهلكين الصينيين، ولا سيما المسؤولية الاقتصادية التي حققت مستويات كبيرة من الاهتمام لكن ليس على حساب المسؤوليات الأخرى التي حققت مستويات اهتمام أقل.

ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها

تختلف الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في مكان الدراسة حيث تم الإشارة إلى عدد من الدول مثل: مصر، سوريا، الصين، روسيا، أوكرانيا، المملكة المتحدة والسودان، كما ان الدراسات التي اجريت بالجزائر لم يتم فيها تناول نفس المؤسسة، حيث تطرقت الدراسة الحالية لتقييم واقع المسؤولية الاجتماعية بإحدى المؤسسات الاقتصادية الخدمية المحركة لعجلة الاقتصاد الوطني وهي المؤسسة المينائية سكيكدة (EPS)، كما يلاحظ وجود اختلاف فيما يخص طريقة التحليل وجمع بيانات الدراسة، فبعض الدراسات اعتمدت على طريقة تحليل محتوى وثائق المؤسسة أو طريقة تحليل الفضاء أما بالنسبة للدراسات التي اعتمدت على الاستبيان فهي تختلف مع الدراسة الحالية في المقياس والمقاربة المعتمدة في قياس المسؤولية الاجتماعية حيث اعتمدت الدراسة الحالية على المقياس الذي وضعته **Duygu Turker** في قياس المسؤولية الاجتماعية المدركة والذي يعتمد على مقارنة الأطراف ذات المصلحة حيث تتحدد من خلاله المسؤولية الاجتماعية في أربعة أبعاد هي: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة والمسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة.

هيكل البحث: من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة، تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى جزئين، الأول نظري تم فيه تناول الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، والثاني تطبيقي والذي تضمن دراسة واقع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة المينائية سكيكدة.

أولاً: الجانب النظري للدراسة

1. تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

من بين أهم الجهود الأكاديمية التي برزت لبلورة هذا المفهوم ما ورد في كتاب Howard R. Bowen (1953) الذي حمل عنوان « The Social Responsibilities of The Business man »، الذي اعتبر أول مؤلف استعمل فيه مصطلح المسؤولية الاجتماعية (Carroll, 1999, p. 270)، كما عده الكثير من الباحثين سابقاً لعصره على الأقل بعشرية كاملة، وقد كان له دور كبير في توجيه التفكير حول الموضوع في المستقبل (Carroll & Shabana, 2010, p. 86)، حيث أعقبته العديد من الدراسات والأفكار حول نفس الموضوع لمجموعة من الباحثين والأكاديميين، والتي يمكن عرض أهمها من خلال الجدول الموالي:

الجدول 1: تطور الفكر الأكاديمي حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

السنة	المفكر	الأفكار والأبحاث المقدمة
1963	Mc Guir	المسؤولية الاجتماعية إطلاقاً لواجبات المؤسسة بعيداً عن الالتزامات الاقتصادية والقانونية (Carrol, 1979, p. 497)
1979	Carroll	تقدم أول تعريف موحد للمسؤولية الاجتماعية، وتجيده من خلال هرم كارول الذي يعد الأساس النظري للعديد من المقاربات، والذي يقسم المسؤولية الاجتماعية إلى أربع مسؤوليات: المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية والمسؤولية التقديرية (Carroll, 1979).
1983	Strand	اقترح نموذج نظام لتمثيل العلاقة بين المنظمة ومسؤوليتها الاجتماعية (تفاعلاتها واستجاباتها)، من خلاله تم تعريف الآثار الداخلية والخارجية لسلوك المؤسسة. (Agudelo & al, 2019, p. 7)
1984	Freeman	تقدم نظرية الأطراف ذات المصلحة، التي تم استخدامها فيما بعد في وصف وتحديد مفهوم المسؤولية

الاجتماعية للمؤسسة وتحقيق أفضل تطبيق لها. (Masoud, 2017; Rahman, 2011).		
اقترح نموذج للأداء الاجتماعي للمؤسسات يتكون من ثلاثة أبعاد: مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، سيورة الاستجابة الاجتماعية ونتائج سلوك المؤسسات (Wood D. J., 1991).	Wood	1991
اقترح هرم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في شكله الأخير من خلال تعويض المسؤولية التقديرية في قمة الهرم بالمسؤولية الخيرية التي يقابلها مواطنة المؤسسة (Carroll, 1991).	Carroll	
اعتبار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمقاربة استراتيجية تهدف إلى دعم الأنشطة التجارية للمؤسسة مما يؤدي إلى تحسين فاعليتها في تحقيق أهدافها، مع اقتراح خمسة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية الإستراتيجية (التركيز، الخصوصية، الاستباقية، التطوعية والرؤية). (Agudelo & al, 2019).	Burke و Logsdon	1996
تقدم مفهوم ثلاثية المكاسب « Triple Bottom Line » (People, planet, profit)، الذي يوازن بين الأثر الاجتماعي، البيئي والاقتصادي للمؤسسة، والذي قام بربطه بمفهوم الاستدامة باستعمال نظرية الأطراف ذات المصلحة لقياس وإدارة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الاجتماعي، البيئي والاقتصادي (Masoud, 2017; Rahman, 2011).	Elkington	1999
التصريح بوجود ثلاثة أنواع من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: أخلاقية (ethical)، إثارية (altruistic)، استراتيجية (strategic) (Rahman, 2011).	Lantos	2001
التصريح بالأهمية الاستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة مما يجعل تبنيها ضرورة حتمية لكل مؤسسة. (Werther & Chandler, 2005)	Werther و Chandler	2005
التوصل إلى ضرورة استبدال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة CSR بمخلق قيمة مشتركة (CSV) كوسيلة لتعظيم الاعتماد المتبادل بين المؤسسة والمجتمع (Porter & Kramer, 2011).	Porter و Kramer	2011
إدراج خلق قيمة مستدامة ضمن الأهداف الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية الإستراتيجية للمؤسسة. (Agudelo & al, 2019)	Chandler	2016

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مجموعة من المراجع (Agudelo & al, 2019; Carrol, 1979; Carroll, 1991; Masoud, 2017; Rahman, 2011; Wood D. J., 1991; Porter & Kramer, 2011; Werther & Chandler, 2005)

2. تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

هي الترجمة العربية للمصطلح الإنجليزي Corporate Social Responsibility (CSR)، حيث برزت في كتابات الباحثين تحت عدة مسميات منها: أخلاقيات الأعمال، إدارة الأطراف ذات المصلحة، مواطنة المؤسسة، استدامة المؤسسة، خلق قيمة مشتركة، الرأسمالية الواعية، الاستجابة الاجتماعية للمؤسسة والأداء الاجتماعي للمؤسسة (Carroll & Brown, 2018; Kakabadse, Rosuel, & Lee-Davies, 2005).

وقد أشار Carroll و Brown إلى أن مصطلح المؤسسة هنا يقصد به جميع أنواع المؤسسات سواء كانت صغيرة أم كبيرة وحتى المشاريع التجارية، أما مصطلح اجتماعي فهو يشير إلى المجتمع البشري، للحياة أو للرفاه الاجتماعي فهو مصطلح يضم المجتمعات، الولايات، الدول والعالم بأسره، كذلك يمكن اعتبار المجتمع بأنه أصحاب المصالح الذين يتأثرون بقرارات وأنشطة المؤسسة وكذا كل التنظيمات الحية كالحوانات والنباتات والبيئة الطبيعية، أما بالنسبة للمسؤولية فالمؤسسات تعتبر مسؤولة عن ما يخضع لسلطتها أو رقابتها أو إدارتها فالمسؤولية مصطلح يشير إلى عبء أو التزام (Carroll & Brown, 2018, P 42).

وتجدر الإشارة إلى أنه من الصعب إعطاء تعريف موحد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (Dahlsrud, 2006; Carroll & Brown, 2018, p. 46; Thao, Anh, & Velencei, 2019, p. 195;

(Turker, 2009)، وهو الأمر الذي أكدده Dahlsrud (2006) الذي قام بتحديد وتحليل 37 تعريف مختلف للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتي نشرت بين سنة 1980 و 2003، حيث أشار في أبحاثه إلى صعوبة تقديم تعريف دقيق لهذا المصطلح، لكنه أكد على أن معظم التعاريف الموجودة تشترك مع بعضها في مجموعة من العناصر أو الأبعاد وهي: الأطراف ذات المصلحة، اجتماعي، اقتصادي، طوعي وبيئي (Dahlsrud, 2006).

وأهم التعاريف التي وردت في هذا الشأن:

▪ **Howard Bowen (1953):** "هي مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات واتخاذ القرارات، والقيام بالأنشطة التي تتلاءم مع أهداف وقيم المجتمع". (Carroll, 1999, p. 270)

▪ **Carroll (1979):** "المسؤولية الاجتماعية للشركات تشمل التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والطوعية التي يتوقعها المجتمع اتجاه المنظمات في فترة معينة من الزمن". (Carroll, 1999, p. 283)، فيما بعد عرف كارول التوقعات الطوعية بالخيرية لأنها تظهر على هذا الشكل. بعدها أشار إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تتجاوز التزاماتها الاقتصادية والقانونية حيث تشير إلى التزامات المؤسسة تجاه المجتمع من خلال مسؤوليتها الأخلاقية والخيرية التي تحمل معنى الوعود للمسؤولية الاجتماعية (Carroll & Shabana, 2010, p. 95).

▪ **Jackson و Hawker ، 2001:** المسؤولية الاجتماعية للشركة هي الطريقة التي تعامل بها موظفيك وجميع أصحاب المصلحة وكذلك البيئة. (Dahlsrud, 2006, p. 11)

▪ **منصور الغالي ومحسن العامري (2005):** "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال هي واجب والتزام من جانب منظمات الأعمال اتجاه المجتمع بشرائحه المختلفة، آخذة بنظر الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح، مجسدة إياها بصور عديدة يغلب عليها طابع الاهتمام بالعاملين والبيئة شرط أن يكون هذا التوجه طوعا ومتجاوزا للالتزامات المنصوص عليها قانونا" (الغالي و العامري، 2010، صفحة 51).

▪ **Turker (2009):** "المسؤولية الاجتماعية هي سلوك تنظيمي يتجاوز الاهتمام الاقتصادي ويهدف إلى التأثير على أصحاب المصلحة بشكل إيجابي". (Turker, 2009, p. 413)

▪ **لجنة الاتحاد الأوروبي:** "المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مفهوم يتعلق بدمج المؤسسات للاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية، وفي تفاعلاتها مع أصحاب المصلحة، على أساس طوعي". (Masoud, 2017, p. 2)

ما يلاحظ في كل هذه التعاريف أن معظمها يشترك في مجموعة من العناصر التي تعتبر المكون المحوري الذي يدور حوله هذا المصطلح وهي:

- الالتزام بالسلوك الأخلاقي.
- تحسين رفاهية المجتمع والبيئة.
- الاستجابة لتوقعات الأطراف ذات المصلحة.

وهو ما يقودنا إلى اقتراح التعريف التالي للمسؤولية الاجتماعية: "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي الالتزام الطوعي بتبني سلوك أخلاقي يهدف إلى تحسين رفاهية المجتمع والبيئة من خلال الاستجابة لتوقعات جميع الأطراف ذات المصلحة داخل وخارج المؤسسة".

3. أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

غياب وجود اتفاق حول تقديم تعريف موحد للمسؤولية الاجتماعية، أو وجد خلاف بين العديد من الباحثين حول تحديد أبعادها، حيث قام Rahman S. (2011) - بعد تحليله لمجموعة من التعاريف - بتقديم عشرة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وهي : التزام تجاه المجتمع، مشاركة أصحاب المصلحة، تحسين نوعية الحياة، النمو الاقتصادي، الممارسات التجارية الأخلاقية، الالتزام بالقانون، الطوعية، حقوق الإنسان، حماية البيئة ، الشفافية والمساءلة، في حين اقترح بعض الباحثين تحديد مختلف لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وذلك بالاعتماد على مجموعة من المقاربات، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الموالي:

الجدول 02: أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب مختلف المقاربات النظرية

وجهة النظر	الأبعاد	أهم الأبحاث التي أشارت إليها
مفهوم وحيد البعد	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة	Brown & Dacin (1997); Sen & Bhattacharya (2001); Lichtenstein et al. (2004); Sen et al (2006); Marin & Ruiz (2007); Podnar & Golob (2007); Valentine & Fleischman (2008); Yeh (2015)
هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> ■ إقتصادي ■ قانوني ■ أخلاقي ■ خيري 	Carroll(1991) ; Aupperle et al. (1985); Wartick and Cochran (1985); Maignan et al.(1999), Schwartz & Carroll (2003) ; Garcia de los Salmones et al.(2005)
التنمية المستدامة	<ul style="list-style-type: none"> ■ إقتصادي ■ بيئي ■ اجتماعي 	van Marrewijk (2003); Panapanaan et al. (2003); Panwar et al. (2006) ; Martinez et al. (2013) ; Gallardo-Vázquez & Sanchez-Hernandez (2014) ; Reverte et al. (2016) ;
نظرية الأطراف ذات المصلحة	<ul style="list-style-type: none"> ■ حملة الأسهم ■ الزبائن ■ العمال ■ المجتمع ■ أخرى 	Clarkson (1995) ;Maignan et al. (1999); Mercer (2003) ; Decker (2004); Waldman et al.(2006); Turker (2009); Skudiene & Auruskeviciene (2012);Chow & Chen (2012) ; Pérez et al. (2013) ; Fatma et al. (2014); El Akermi et al. (2015)

المصدر: مأخوذ ومعدل من المراجع: Pérez, Martinez, & Rodriguez del Bosque, 2013; Latif & Sajjad, 2018)

4. قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

إن قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يتم من خلال قياس أداؤها الاجتماعي (CSP). إلا أنه وبالرغم من تطور الأبحاث حول هذا المفهوم ما يزال القياس موضوع جدل في العديد من الدراسات (Turker, 2009, p. 411)، فالقياس أمر ضروري وذو أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة، إذ يمكن تحقيقه بالاعتماد على مجموعة من الطرق والوسائل التي يشترط فيها أن تكون شاملة وأن تعطي تقييمات واقعية للنتائج، أي أنها لا بد وأن تحتوي على كل الأبعاد المهمة في العلاقة بين المؤسسات والأطراف ذات المصلحة (Carroll,

(Wood D. J., 2010; El Malki, 2014; Fatma, Rahman, & Khan, 2014; Turker, 2009) وقد أشارت بعض الدراسات إلى أربعة أدوات أساسية لقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وهي:

- قواعد البيانات الموثوقة مثل KLD و CSID ;
- مؤشرات السمعة مثل مؤشر Fortune و مؤشر Moskowitz ;
- تحليل وثائق المؤسسة ;
- قياس إدراكات الأطراف ذات المصلحة.

وقد تعرضت بعض هذه الأدوات للانتقاد في العديد من الأدبيات كونها تقدم تقييم للمسؤولية الاجتماعية يخصص عدد محدود من الدول (قواعد البيانات ومؤشرات السمعة)، كما أن تحليل وثائق المؤسسة أظهر في بعض الحالات وجود اختلاف بين محتوى التقارير والممارسات الحقيقية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (Turker, 2009; El Malki, 2014; Wood D. J., 2010)، لذلك اتجهت العديد من الدراسات الأكاديمية نحو اعتماد الطريقة الأخيرة (قياس إدراكات الأطراف ذات المصلحة) كونها سهلة الاستعمال، غير مكلفة وتقدم نتائج مرضية. حيث يعتمد الباحثين في أغلب الأحيان على قياس إدراكات العاملين.

وأهم مقياس متعدد الأبعاد، تم تطويره من طرف Auperle (1984) لقياس إدراك المسؤولية الاجتماعية من طرف المسيرين، وذلك بالاعتماد على مقارنة كارول والتي من خلالها تضم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أربعة أبعاد وهي: البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي والبعد الخيري، بالإضافة إلى ذلك تم تطوير مقاييس أخرى لقياس إدراك المسؤولية الاجتماعية من طرف العاملين وذلك بالاعتماد على مقارنة أخرى تقوم على نظرية الأطراف ذات المصلحة لفرمان (1984)، والتي من خلالها يتم تقييم المسؤولية الاجتماعية حسب آراء الأطراف ذات المصلحة للمؤسسة (العمال، الزبائن، المساهمين، المجتمع، الموردين، ... (Mobin, Zillur, & Imran, 2014) وأهم مقياس تم تطويره بالاعتماد على هذه المقارنة هو مقياس Turker (2009) الذي يضم أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية وهي: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، البيئة الطبيعية والأجيال القادمة، المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال، المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن والمسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة. وهو المقياس المستعمل لقياس المسؤولية الاجتماعية في هذه الدراسة.

5. المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف ذات المصلحة

يعرف Freeman (1984) الأطراف ذات المصلحة: "أي مجموعة أو فرد يمكن أن يؤثر أو يتأثر بتحقيق أهداف المنظمة" (Turker, 2009, p. 413). أما نظرية الأطراف ذات المصلحة فهي تقوم على فكرة أساسية مفادها أن "نجاح أي مؤسسة يتوقف على الطريقة التي تدير بها علاقاتها مع الجماعات المفتاحية كالزبائن، العمال، الموردين، المجتمع وآخرين، والذين يمكنهم التأثير في تحقيق هدفها، حيث يكمن عمل المسير في المحافظة على دعم هذه المجموعات من خلال الموازنة بين مصالحها مع جعل المؤسسة مكان يتم فيه تعظيم مصالح هذه الأطراف على مر الزمن" (Freeman & Phillips, 2002, p. 333)، من هذا المنطلق تمارس المؤسسات مسؤوليتها الاجتماعية تجاه هذه الأطراف بشكل يختلف حسب احتياجات كل مجموعة من الأطراف ذات المصلحة، والتي حددها (Turker, 2009) كما يلي:

1.5. المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة: وذلك من خلال عمل المؤسسة على تحسين الرفاه الاجتماعي عن طريق المساهمة في الأنشطة الخيرية، مع دعم الأنشطة الرياضية والثقافية والفنية وعدم خرق مبادئ وحقوق الإنسان، بالإضافة إلى العمل على توفير أجواء عمل في بيئة صحية والمساهمة في تنمية البيئة وحمايتها على المدى البعيد وبشكل دائم.

2.5. المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء: تتحقق من خلال تزويد عملاء المؤسسة بالسلع والخدمات التي تلبي حاجاتهم طوال الوقت وبشكل واسع.

3.5. المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين: تتمثل في تحقيق المؤسسة للمتطلبات الأساسية لعمالها دون تمييز وبمراعاة مبدأ تكافؤ الفرص، بالإضافة إلى توفير الأمن والسلامة المهنية وتأمين الحوافز المادية وغير المادية لهم.

4.5. المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة: يتحقق ذلك من خلال احترام المؤسسة للقوانين ودفع الضرائب والرسوم، الأمر الذي من شأنه المساهمة في دعم القطاعات الحكومية المتعددة.

ثانيا: الدراسة الميدانية

1. الإجراءات المنهجية للدراسة

في هذا الجزء سيتم التطرق للوسائل والإجراءات المعتمدة في الدراسة الحالية، وذلك من خلال التعريف بمجالات الدراسة والمنهج المتبع في إجرائها، بعدها سيتم تحديد مجتمع وعينة الدراسة وأساليب جمع وتحليل البيانات.

1.1. مجالات الدراسة: أجريت الدراسة بالمؤسسة المينائية سكيكدة EPS خلال الفترة الممتدة من نوفمبر 2021 إلى غاية جوان 2022، وهي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات طابع خدماتي، تقع بالمنطقة الصناعية الصغرى بالقرب من مصب وادي الصفصاف بسكيكدة، يقدر رأسمالها الاجتماعي بـ 9.000.000.000 دج يمتلكه مساهم وحيد وهو مجمع الخدمات المينائية SERPORT Spa، تساهم المؤسسة بشكل كبير في دفع عجلة الاقتصاد الوطني من خلال الدور الحيوي الذي تقوم به في مختلف المبادلات التجارية، حيث بلغ حجم الصادرات بالمؤسسة ما يفوق 18.268.842 طن خلال سنة 2021 في حين بلغ حجم الواردات خلال نفس السنة 849.3.313 طن (معلومات متحصل عليها عن طريق مقابلة مع رئيس قسم الشحن والتفريغ بتاريخ 2021/02/08).

تتكون المؤسسة المبحوثة من ثلاثة عشر مديرية: المديرية العامة، مديرية السحب و مديرية القيادة، أما باقي المديريات فهي مصنفة كما يلي: مديريات تقنية تهتم بالأنشطة ذات الطابع التقني (مديرية الشحن والتفريغ والتشوين، مديرية الأشغال، مديرية الوسائل، مديرية الرقمنة ومديرية الأمن الداخلي للميناء)، ومديريات إدارية تعنى بكل الأنشطة الإدارية (مديرية تسيير الموارد البشرية، المديرية المالية، المديرية التجارية ومديرية الشؤون العامة ومديرية التدقيق ومراقبة التسيير).

2.1. مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من فئة الإطارات وأعاون التحكم الدائمين البالغ عددهم 697 عامل من بينهم 301 إطار موزعين على مديريات المؤسسة، وهذا حسب إحصائيات موقوفة في 2022/02/28.

3.1. عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 120 مفردة أي ما نسبته 17.22 % من مجتمع الدراسة، تم اختيارهم بطريقة العينة الميسرة، بعد توزيع الاستبيانات على العينة تم استرجاع 109 استبانة، استبعدت منها 09 استبانة بسبب عدم صلاحيتها لعملية التحليل، وعليه فقد كان عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل 100 استبانة وهو ما يمثل 83.33 % من عينة الدراسة، والجدول الموالي يوضح خصائص العينة المبحوثة .

الجدول 03: خصائص عينة الدراسة

الخاصية	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	67	67.00 %
	أنثى	33	33.00 %
الفئة العمرية	من 20 إلى 29 سنة	05	5.00 %
	من 30 إلى 39 سنة	28	28.00 %
	من 40 إلى 49 سنة	54	54.00 %
	50 سنة فما فوق	13	13.00 %
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	16	16 %
	تكوين مهني	14	14 %
	جامعي	58	58 %
	دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه)	12	12 %
الوظيفة	إطار	58	58.00 %
	عاون تحكم	42	42.00 %
الأقدمية	أقل من 05 سنوات	13	13.00 %
	من 05 إلى 10 سنوات	25	25.00 %
	أكثر من 10 سنوات	62	62.00 %

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss

4.1. منهج الدراسة: تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي وهو الأنسب لإجراء هذه الدراسة، كونه يعتمد على جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة ثم القيام بتفسيرها وتحليلها .

5.1. أداة الدراسة: تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد أعدت خصيصا لتغطية أبعاد الدراسة والإجابة على فرضياتها، و قد تكونت من جزئين تم تصميمهما بالشكل التالي:

▪ **الجزء الأول:** اشتمل على البيانات الشخصية المتمثلة في الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الوظيفة، والأقدمية.

▪ **الجزء الثاني :** وهو يخص محور المسؤولية الاجتماعية المدركة، الذي تضمن 24 عبارة تم وضعها بالاستعانة بالمقياس الذي وضعته (Turker 2009) لهذا الغرض والذي تم استعماله في عدد كبير من الدراسات من

بينها: Kriyantono (2015)، Maung & Chotiyaputta (2018) و دراسة Sabir, El Mir, & Taouab (2021)، وهو يتكون من أربعة أبعاد حسب مقارنة الأطراف ذات المصلحة، أجريت على عباراته بعض التعديلات (حذف أو إضافة) لتتلاءم مع أغراض الدراسة، لا سيما فيما يخص البعدين الثاني والثالث أين تمت الاستعانة بمقاييس أخرى وهي مقياس Rahman، Fatma، و Khan (2014) و مقياس Skudiene & Auruskeviciene (2012) وذلك كما يلي:

- **البعد الأول:** تضمن (7) عبارات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
 - **البعد الثاني:** تضمن (9) عبارات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.
 - **البعد الثالث:** تضمن (6) عبارات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن.
 - **البعد الرابع:** تضمن عبارتين (02) متعلقتين بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة.
- كما تم اعتماد سلم ليكارت الخماسي في الإجابة على مختلف العبارات التي تضمنها هذا الاستبيان.

6.1. صدق وثبات الأداة المستخدمة في جمع البيانات

1.6.1. الصدق الظاهري للاستمارة: تم عرض الاستمارة للتحكيم على مجموعة من المحكمين، حيث أجريت بناءً على آرائهم كل التعديلات اللازمة لكي تحقق أغراض الدراسة.

2.6.1. ثبات الاستمارة: تم التحقق من ثبات استمارة الدراسة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ، وقد تم التوصل للنتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 4: معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) بالنسبة لمجاور الدراسة.

ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0.863	07	بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة
0.910	09	بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
0.832	06	بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء
0.743	02	بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة
0.925	24	محور المسؤولية الاجتماعية المدركة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول رقم 04 إلى أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لإجمالي محاور المسؤولية الاجتماعية المدركة مرتفع، حيث بلغ 0.925 في حين تراوحت قيم معاملات الثبات لمختلف أبعاد الاستمارة بين 0.743 و 0.910 وهي قيم مرتفعة كذلك، وهذا ما يدل على ثبات أداة القياس ودقتها من ناحية العبارات التي تضمنتها، الأمر الذي يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستمارة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على كافة أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

2. المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة المينائية سكيكدة EPS

تختلف أنشطة المسؤولية الاجتماعية من مؤسسة إلى أخرى من حيث الممارسة والتطبيق فهي تختلف حسب استراتيجية وتطور كل مؤسسة (Thao, Anh, & Velencei, 2019, p. 195)، فالمؤسسة المينائية تؤكد

باستمرار ضمن سياستها العامة على مواطنها والتزامها المسؤول اجتماعيا، فهي متحصلة على شهادات المطابقة: 2015: ISO 9001، 2018: ISO 45001 و 2015: ISO 14001. لذلك فإن مؤسسة EPS تظهر التزامها المسؤول اجتماعيا من خلال قيامها بمجموعة من الأنشطة والممارسات التي ترتبط بطبيعة نشاطها، حيث يمكن ملاحظة ذلك من خلال ما يلي: (معلومات محصل عليها من خلال مقابلات مع: رئيس مصلحة تسيير الموارد البشرية، رئيس قسم التكوين، رئيس قسم المالية والمحاسبة، رئيس قسم الشحن والتفريغ، رئيس قسم التسويق، مندوبة البيئة، رئيس خلية النظافة، الأمن والبيئة ورئيس خلية الاتصال).

1.2. المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة: تساهم المؤسسة في الحملات والمشاريع التي تعزز رفاهية المجتمع كتقديم الدعم والمساعدة لبعض المراكز الصحية بالولاية، تسخير عتاد ووسائل المؤسسة المادية والبشرية لتقديم خدمات لبعض المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخيرية، المشاركة في مختلف الأنشطة التطوعية والأعمال الخيرية التي تقام على مستوى دور العجزة، المستشفيات ودار الطفولة المسعفة بالإضافة إلى المساهمة في حملات تنظيف المقابر ومختلف أحياء المدينة وتقديم الدعم لمختلف شرائح المجتمع (الأطفال، العجزة، المعوزين، الأندية الرياضية، ..).

أما في الجانب البيئي، فيعد تسيير النفايات الانشغال الرئيسي للمؤسسة، التي تشرف بنفسها على عمليات الاسترجاع، إعادة التدوير والإتلاف، بالتنسيق مع مديرية البيئة ومختلف المتعاملين في هذا المجال، كما تنظم برامج تحسيسية دورية حول المحافظة على البيئة لجميع الشرائح داخل وخارج المؤسسة، بالإضافة إلى القيام بخرجات يومية لمراقبة التطبيق الصارم لإجراءات المحافظة على البيئة وعلى موارد المؤسسة (ورق، كهرباء، ماء، أجهزة، ...). كما تعمل المؤسسة بالتعاون مع المرصد الوطني للبيئة والتنمية المستدامة على إجراء تحاليل دورية لمياه الحوض المينائي للتحقق من عدم تلوث المياه، بالإضافة إلى تنظيم حملات للتشجير وتنظيف الشواطئ بالتعاون مع مديرية البيئة، وكذا السعي لاقتناء معدات هجينة وصديقة للبيئة (تعمل بالغازوال، بالطاقة الكهربائية أو الطاقة الشمسية) للتقليل من درجة التلوث.

2.2. المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال: تقدم المؤسسة المينائية رواتب مغرية لعمالها مقارنة بالمؤسسات الاقتصادية الأخرى، كما توفر لهم تكوينات وتدريبات في مختلف التخصصات حسب الاحتياجات المقدمة من طرف كل مصلحة، مع توفير خدمات اجتماعية متنوعة للعمال وذويهم. وفي إطار الحرص على أمن وسلامة العمال، تقوم المؤسسة بمتابعة ومراقبة دورية لكل أماكن العمل حسب برامج مسطرة لتحديد المخاطر المتعلقة بكل منصب عمل، وذلك بغرض وضع مخطط تدخل لتحسينها، كما تعمل على تقديم بصفة دورية: فحوصات طبية ونفسية، وسائل الأمن والسلامة لجميع العمال كل حسب طبيعة عمله ومراقبة التطبيق الصارم لها. كما يتم إشراك العاملين وإعلامهم بمختلف القرارات والتشريعات الجديدة عن طريق حسابات الـ Outlook التي يتوفرون عليها.

3.2. المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن: يعتبر الزبائن أهم أطراف ذات المصلحة للمؤسسة المينائية لذلك فإن إرضائهم يعد الغاية الأولى من وجودها، حيث تم تسخير العديد من الوسائل والإجراءات لتتحمل مسؤوليتها تجاههم وتحسين جودة خدماتها (حصولها على شهادة ISO 9001)، فهي تقوم بدراسات استقصائية

دورية لآراء مختلف الزبائن حول الخدمات المقدمة لتحقيق التحسين المستمر لها، كما تعمل باستمرار على تقريب خدمات المؤسسة من مختلف العملاء وذلك بجعلها متاحة عبر الأنترنت (تقديم معلومات حول التسعيرات، البضائع ومواعيد قدوم السفن ومغادرتها مع إمكانية القيام بعمليات الحجز وتسديد الفواتير) إضافة إلى ضمان أمن وسرية المعلومات المتعلقة بكل زبون، كما تحرص المؤسسة على الاستجابة لكل المشاكل التي يتلقاها زبائنها من خلال تخصيص فرع في المديرية التجارية لدراسة شكاوي الزبائن وفرع آخر لدراسة احتياجاتهم.

4.2. المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة: بالإضافة إلى المساعدات والدعم الذي تقدمه المؤسسة المينائية للعديد من المؤسسات والمنظمات الحكومية، تلتزم المؤسسة بدفع الضرائب في أوقاتها مع الالتزام باحترام قانون العمل ومختلف القوانين التي تحكم عمل المؤسسة ومختلف علاقاتها مع كل أطرافها ذات المصلحة بما فيها البيئة الطبيعية المحيطة بها.

3. تحليل نتائج الدراسة

للتعرف على مستوى التزام مؤسسة EPS بالمسؤولية الاجتماعية، تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتحصل عليها من الاستمارات الموزعة على عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS 20، حيث اعتمد في ذلك الباحثان على بعض المقاييس الإحصائية المتمثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري. كما تم تحليل البيانات المتحصل عليها باعتماد مجالات المتوسطات التالية:

الجدول 5: مجالات المتوسطات الحسابية لتحديد درجة الموافقة

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة (محايد)	موافق	موافق بشدة
[1 - 1.80]	[2.60 - 1.80]	[3.40 - 2.60]	[4.20 - 3.40]	[5.00 - 4.20]

المصدر: من إعداد الباحثين

النتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول الموالي:

الجدول 6: تحليل النتائج حسب محاور الدراسة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
تشارك المؤسسة في الأنشطة التي تهدف إلى تحسين جودة البيئة الطبيعية	4.24	0.58	1	مرتفع جدا
تنفذ المؤسسة برامج خاصة لتقليل تأثيرها السلبي على البيئة الطبيعية	4.19	0.56	2	مرتفع
تستثمر المؤسسة لخلق حياة أفضل للأجيال القادمة	3.86	0.65	5	مرتفع
تهدف المؤسسة إلى تحقيق نمو مستدام يأخذ في الاعتبار مصالح الأجيال القادمة	3.84	0.64	6	مرتفع
تدعم المؤسسة الجمعيات الخيرية العاملة في المجالات التي تنطوي على مشاكل مختلفة.	4.08	0.63	3	مرتفع
تشجع المؤسسة موظفيها على المشاركة في الأنشطة التطوعية لصالح المجتمع	3.73	0.85	7	مرتفع
تساهم المؤسسة في الحملات والمشاريع التي تعزز رفاهية المجتمع	4.03	0.57	4	مرتفع
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	3.99	0.48	-	مرتفع
تشجع سياسات المؤسسة موظفيها على تطوير مهاراتهم .	3.99	0.77	2	مرتفع

وهيبة بوشارب، رمزي بدرجة

متوسطة	4	0.84	3.31	تدعم المؤسسة الموظفين الذين يرغبون في الحصول على تدريب إضافي
متوسطة	5	0.85	3.00	تتم إدارة المؤسسة بشكل رئيسي باحتياجات الموظفين
متوسطة	7	0.84	2.86	تطبق المؤسسة سياسات مرنة لوفير توازن جيد بين الحياة العملية والاجتماعية لموظفيها
متوسطة	8	0.86	2.68	تعمل المؤسسة على إشراك الموظفين في عملية صنع القرار
ضعيفة	9	0.89	2.45	يتمتع الموظفون بمعاملة عادلة بالمؤسسة
مرتفع جدا	1	0.51	4.39	تعمل المؤسسة على توفير الأمن والسلامة في العمل للموظفين
متوسطة	3	0.88	3.38	توفر المؤسسة نظام معلومات يسمح بالتواصل الصادق بين جميع الأطراف
متوسطة	6	0.92	2.98	تعمل المؤسسة على تحسين المناخ النفسي في العمل
متوسطة	-	0.63	3.22	المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال
مرتفع جدا	01	0.49	4.57	رضا العملاء مهم جدا بالنسبة للمؤسسة
مرتفع جدا	02	0.45	4.28	تقدم المؤسسة معلومات كاملة ودقيقة عن خدماتها لعملائها
مرتفع	04	0.61	4.00	تطبق المؤسسة سياسة تحذف للحفاظ على سلامة العملاء وسرية المعلومات المتعلقة بهم..
مرتفع جدا	02	0.51	4.28	تضع المؤسسة إجراءات دقيقة للاستجابة لشكاوى العملاء
مرتفع	05	0.59	3.99	تتعامل المؤسسة بأمانة مع العملاء
مرتفع جدا	03	0.51	4.21	تبذل المؤسسة جهد لمعرفة احتياجات العملاء
مرتفع	-	0.412	4.20	المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن
مرتفع جدا	1	0.56	4,44	تدفع المؤسسة ضرائبها بشكل منتظم ومستمر
مرتفع جدا	2	0.55	4,41	تلتزم المؤسسة بالأحكام القانونية بشكل كامل وفوري
مرتفع جدا	-	0.49	4.42	المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة
مرتفع	-	0.37	3.96	المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة EPS

المصدر: من إعداد الباحثين حسب مخرجات Spss.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن القيمة المتوسطة لإدراك عمال EPS لمجهودات المؤسسة في ما يتعلق بالتزامها بالمسؤولية الاجتماعية هو 0.37 ± 3.96 ، وهو ما يظهر موافقة عينة الدراسة على قيام مؤسستهم بأنشطة وممارسات مسؤولة اجتماعيا تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة من داخل وخارج المؤسسة، خاصة منها العملاء والحكومة حيث أظهرت النتائج موافقة شديدة من طرف عينة الدراسة بخصوص حرص المؤسسة على إرضاء عملائها والوفاء بكل التزاماتها تجاه الحكومة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لكلا البعدين 0.41 ± 4.20 و 0.49 ± 4.42 على التوالي، وترجع هذه النتيجة إلى تأكيد المؤسسة باستمرار على ضرورة احترام القوانين وتحقيق رضا الزبائن وكسب ثقتهم، ويظهر ذلك جليا من خلال إجراءات العمل التي تهدف إلى تقديم خدمات مطابقة للمواصفات العالمية وفي الأجل المحددة وكذا من خلال الوسائل المادية والتجهيزات الضخمة التي تم رصدتها تحقيقا لهذا الغرض. أما بخصوص المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه مواردها البشرية فيلاحظ من خلال نتائج الدراسة أنها سجلت درجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 0.63 ± 3.22 ، وبالرغم من تسجيل بعض العبارات لدرجات موافقة مرتفعة مثل "تشجع سياسات المؤسسة موظفيها

على تطوير مهاراتهم" و " تعمل المؤسسة على توفير الأمن والسلامة في العمل للموظفين"، إلا أن باقي العبارات لم تحظى بمستوى كبير من الموافقة لا سيما فيما يخص إشراك الموظفين في اتخاذ القرار والعدالة في التعامل معهم. فالمؤسسة المينائية تحرص فعلا على أمن، صحة وسلامة عمالها وهو ما تم تسجيله في أرض الواقع من خلال الاهتمام بتوفير ألبسة الوقاية الخاصة (الخوذة، السماعات، النظارات، الألبسة والأقنعة) مع الاهتمام بتوفير كل الرعاية الصحية الجسدية والنفسية وتخصيص كل المرافق والتجهيزات والوسائل اللازمة لذلك، هذا بالإضافة إلى الملصقات واللافتات الموضوعة تقريبا في كل مكان من المؤسسة والتي تؤكد على احترام إجراءات الأمن والسلامة داخل المؤسسة، إلا أنه ومن جهة أخرى يرى عمال المؤسسة أن هنالك تقصير فيما يخص تحقيق بعض الاحتياجات كتوفير الإعلام الجيد والصادق، إشراك العمال في اتخاذ بعض القرارات والعدالة فيما يخص الترقيات، توفير الدورات التكوينية وتقديم بعض المزايا المادية.

4. اختبار فرضيات الدراسة

سيتم من خلال هذا العنصر اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للدراسة بدرجة ثقة (95%)، وذلك باستخدام اختبار T عند مستوى معنوية 0.05، حيث يتم رفض الفرضيات المقترحة إذا كان مستوى المعنوية أقل من 0.05.

الجدول 07: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية للدراسة.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	3.99	0.48	20.67	0.000
المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال	3.22	0.63	3.58	0.001
المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن	4.20	0.41	29.25	0.000
المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة	4.42	0.49	28.82	0.000
المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة EPS	3.96	0.37	25.41	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

1.4. اختبار الفرضيات الفرعية: من خلال الجدول رقم 06 يلاحظ أن قيمة T المحسوبة بقيمتها المطلقة لمختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية هي على التوالي: 20.67، 3.58، 29.25 و 28.82 وهي أكبر من T الجدولية (1.984) بمستوى معنوية أقل من 0.05 منه:

- تقبل الفرضية الفرعية الأولى: بمعنى يوجد التزام مرتفع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع بالمؤسسة المينائية عند مستوى معنوية 0.05، من وجهة نظر عمال المؤسسة.
- تقبل الفرضية الفرعية الثانية: بمعنى يوجد التزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العمال بالمؤسسة المينائية لكن بمستوى متوسط عند مستوى معنوية 0.05، من وجهة نظر عمال المؤسسة.

- **تقبل الفرضية الفرعية الثالثة :** يوجد التزام مرتفع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن بالمؤسسة المينائية عند مستوى معنوية 0.05، من وجهة نظر عمال المؤسسة.
- **تقبل الفرضية الفرعية الرابعة :** بمعنى يوجد التزام مرتفع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة بالمؤسسة المينائية عند مستوى معنوية 0.05، من وجهة نظر عمال المؤسسة.
- **2.4. اختبار الفرضية الرئيسية :** يلاحظ أن متوسط تطبيق المؤسسة المينائية سكيكدة للمسؤولية الاجتماعية بلغ 3.96 وبانحراف معياري 0.37، بحسب آراء أفراد العينة، حيث أظهر اختبار T أن هذا المتوسط ذو دلالة إحصائية باعتبار أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05، ومنه نقول بصحة الفرضية الرئيسية، بمعنى يوجد التزام بمستوى مرتفع للمسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة بالمؤسسة المينائية سكيكدة من وجهة نظر عمالها.

الخاتمة والتوصيات

- إن تبني المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات لم يعد خيارا استراتيجيا لتحسين تنافسية المؤسسة، بل لقد أصبح ضرورة وشرطا أساسيا لبقائها، لذلك فقد أصبحت العديد من المؤسسات ومن بينها المؤسسة المينائية سكيكدة تعمل جاهدة على تضمين الممارسات المسؤولة اجتماعيا ضمن سياستها وخططها على المدى القريب والبعيد، إلا أنه وبالرغم من تسجيل مستوى التزام مرتفع بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة المبحوثة، تبقى هذه الأخيرة تعاني من العديد من النقائص التي تحول دون بلوغ مستويات أعلى من الالتزام بهذا النهج والتي من أهمها:
- غياب التدقيق الاجتماعي الذي يساعد على التعرف على النقائص المتعلقة بالعلاقات فيما بين الأفراد داخل المؤسسة والذي يمكن من التقليل من الصراعات وبعض المشاكل والأمراض التنظيمية، وهذا على الرغم من وجود مديرية بأكملها تعنى بالتدقيق ومراقبة التسيير.
 - عدم قيام المؤسسة بالإفصاح عن ممارساتها المسؤولة اجتماعيا بصفة دورية عن طريق نشر التقارير الاجتماعية.
 - إهمال بعض الاحتياجات ذات الأهمية الكبيرة بالنسبة للعاملين كتوفير بعض المرافق للتسلية والترفيه للعمال وذويهم والتي تساعد على خلق التوازن بين العمل والحياة اليومية.
 - غياب الشفافية في بعض الأحيان وعدم اعتماد معايير أكثر موضوعية عند القيام بالترقيات واختيار مواضيع الدورات التكوينية والمرشحين للقيام بها، مما يؤدي إلى خلق صراعات تنظيمية تتسبب في إحداث تدمير وعدم الرضا في صفوف العمال.
 - حصر الأنشطة التطوعية التي تقوم بها المؤسسة ضمن فئات معينة كالمسؤولين والمختصين في مجالات معينة.

التوصيات

استنادا إلى نتائج الدراسة، ومختلف المقابلات، وبعد تحليل إجابات الباحثين حول كل عبارات الاستبيان، يوصي الباحثان بما يلي:

- ضرورة القيام بتكثيف الجهود الرامية لدعم ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية للمؤسسة وذلك باعتبارهم أهم الأطراف ذات المصلحة، ولاسيما فيما يخص وضع أسس تتسم بالعدالة والشفافية في الترقية، التكوين وتقييم الأداء هذه الجهود يجب أن تدرك إيجابا من طرف العمال وأن تحقق رضاهم.
- التأكيد على أهمية المسؤولية الاجتماعية ونشر ثقافتها، من خلال تكثيف النشرات الإعلامية والملصقات والدورات التحسيسية، الأمر الذي سيؤدي إلى الانتقال من الجهل إلى المشاركة الفاعلة.
- الإفصاح عن الممارسات المسؤولة اجتماعيا عن طريق نشر التقارير الاجتماعية للمؤسسة.
- الاهتمام بالصحة النفسية للعمال، مع توفير كل الوسائل والدعم اللازم.
- توسيع نطاق مشاركة العمال ضمن الأنشطة التطوعية والخيرية التي تقوم بها المؤسسة ليشمل عدد أكبر من العمال للرفع من إدراكهم للمسؤولية الاجتماعية لمؤسستهم.

قائمة المراجع

- بسمه شعبان بدر، عادل عبد الهادي عبد الله، و حسنين السيد طه، (2015)، *المسؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي المصري*، *Journal of Environmental Studies and researches*، 02 (03)، الصفحات 67-76.
- خالد قاشي، و رمزي بودرجة، (2017)، *واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية في ظل الحوكمة المؤسسية - دراسة حالة عينة من مؤسسات الصناعات الغذائية الجزائرية-*، مجلة الباحث (17)، الصفحات 351-363.
- عبد القادر مسعد، و رايح أوكيل. (2017)، *مدى تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية - دراسة حالة شركة الاسمنت بسور الغزلان SCSEG*، معارف (23)، الصفحات 38-52.
- عبيدو الخشروم، أميرة عبيدو، و عبد الرحمن الجاموس، (2012)، *تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية العاملة في مدينة حلب: دراسة ميدانية لعينة من المدراء، تنمية الرافدين*، 34 (108)، الصفحات 109-131.
- الغالي، ط. م. &، العامري، ص. م.، (2005)، *المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الأعمال*، عمان: دار وائل للنشر.
- محمد عبد القادر حساني، و محمد الامين شربي، (2018)، *المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية في قطاع المحروقات الجزائري - دراسة حالة المجمع النفطي بئر السبع بحاسي مسعود، ورقلة، الجزائر*. مجلة الباحث، 18 (01)، الصفحات 307-319.

وهيبة مقدم، و بشير بكار. (2014)، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، *Revue Algérienne d'economie et gestion* ، 07 (01)، الصفحات 27-05.

Agudelo L., & al., (2019), *A literature review of the history and evolution of corporaye social responsibility*, *International journal of corporate social responsibility* , N 04 (4), 4.

Ahmed Z. E. (2016), *Evaluation of CSR Performance of Sudanese Telecommunication Companies: A Case Study*, *Managment Studies* , 4 (2), pp. 80-92.

Carrol A. B. (1979), *A three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance*, *Academy of Management Review* , 04 (04), 497.

Carroll A. B., & Brown J. A., (2018), **Corporate Social Responsibility: Areview of current Concepts**, *Research and Issues*. U.K.: Emerald Publishing Co.

Carroll A. B., & Shabana K. M., (2010), *The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts*, *Research and Practice. International Journal of Managment Reviews* , pp. 85-105.

Carroll A. B., (1991), *The pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*, *Business Horison* , 34 (04), pp. 39-48.

Carroll A. B., (1999), *Corporate Social Responsibility Evolution of a definitional Construct*. *Business & Society* , 38 (03), 268-295.

Carroll A. B., (2000), *A Commentary an Overview of Key Questions on Corporate Social Performance Measurment*, *Business & Society* (39), pp. 466-478.

Dahlsrud A., (2006), *How Corporate Social Responsibility is Defined: an Analysis of 37 Definitions*, *Corporate Social Responsibility and Environnemental Management* , 15 (01), pp. 1-13.

El Malki T., (2014), *La responsabilité sociale des entreprises*, Maroc: Afrique Orient.

Fatma M., Rahman Z., Khan I., (2014), *Multi-Item Stakeholder Based Scale to measure CSR in the Banking Industry*, *International Strategic Management Review*, vol 02 (01), pp. 9-20 .

Freeman R., & Phillips R. A., (2002), *Stakeholder Theory: A Libertarian Defense*, *Business Ethics Quarterly* , Volume 12 (Issue 3), pp. 331-349.

Glebova I., & al., e., (2013), *Evaluation of corporate Social Responsibility of Russian Companies Based on Nonfinancial Reporting*, *Middle-East Journal of Scientific Research* , 13, pp. 1143-148.

Grishnova O., Bereziuk K., & Bilan Y., (2021), *Evaluation of the level of corporate social responsibility of Ukrainian nuclear energy producers*, *Management & Marketing Challenges for the knowledge Society* , 16 (02), pp. 152-166.

Heslin, P. A., & Ochoa, J. D., (2008), **Understanding and developing strategic corporate social responsibility**, *Organizational Dynamics* , 37 (02), pp. 125-144.

Igwe P. A., Icha-Ituma A., & Madichie N. O., (2018), *The Evaluation of CSR and Social Value Practices Among UK Commercial and Social Enterprises*, *Entrepreneurial Business and Economics Review* , 06 (01), pp. 38-52.

Kakabadse N. K., Rosuel C., & Lee-Davies, L. (2005), *Corporate Social responsibility and stakeholder approach: a conceptual review*, *International Journal of business Governance and Ethics* , 1 (4), pp. 277-302.

Kriyantono R., (2015), *Public relations and corporate social responsibility in mandatory approach era in Indonesia*, *Procedia Social and Behavioral Sciences* , 211, pp. 320-327.

Latif K. F., & Sajjad, A. (2018), *Measuring corporate social responsibility: A critical review of survey instruments*, *Corporation Social Responsibility and environmental Management* , pp. 1-24.

Masoud N. (2017), *How to win the battle of ideas in corporate social responsibility: the international pyramid model of CSR*, *International Journal of corporate Social Responsibility* , pp. 1-22.

Maung E. s., & Chotiyaputta V. (2018), *The impact of corporate Social Responsibility on Employees' Organizational Commitment: A Case Study of a multinational Enterprise in Myanmar*, *Research article* , 07, pp. 91-102.

Mobin f., Zillur R., & Imran K., (2014), *Multi-Item Stakeholder Based Scale to Measure CSR in the Bank Industry*, *International Strategic Management Review* , 02, pp. 9-20.

Pérez A., Martínez P., & Rodríguez del Bosque I., (2013), *The development of stakeholder-based scale for measuring corporate social responsibility in the banking industry*, *Serv Bus* , 07, pp. 459-481.

Porter, M. E., & Kramer, M. R. ,(2011), **The big Idea Creating Shared Value**, *Harvard Business Review* , pp. 1-17

Rahman S., (2011), *Evaluation of Definitions: Ten Dimensions of Corporate Social Responsibility*, *world Review of Business Research* , 01 (01), pp. 166-176.

Ramasamy B., & Yeung M. ,(2009), *Chinese Consumers' Perception of Corporate social Responsibility (CSR)*. *Journal of Business Ethics* , 88, pp. 119-132.

Sabir H., El Mir I., & Taouab O. (2021), *Pratiques responsables de l'organisation et leurs influences sur les comportements des employés*, *IJAFAME International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management & Economics* , 02 (03), pp. 197-213.

Skudiene V. , Auruskeviciene V. , (2012), *The contribution of corporate social responsibility to internal employee motivation*, *Baltic Journal of Management*, vol 07(01), pp. 49-67.

Thao L. H., Anh, D. N., & Velencei J., (2019), *Measuring Corporate Social Performance*, *Serbian Journal of Management* , 14 (01), pp. 193-204.

Turker D., (2009), *How Corporate Social Responsibility Influence Organizational Commitment*, *Journal of Business Ethics* , 89, pp. 189-204.

Werther, W. B., & Chandler, D., (2005), *Strategic corporate social responsibility as global brand insurance*, *Business Horizons* , 48 (04), pp. 317-324

Wood D. J. , (1991), *Corporate Social Performance Revisited*, *The Academy of Management Review* , 16 (4), 691-718.

Wood D. J., (2010), *Measuring Corporate Social Performance: A Review*, *International Journal of Management Reviews IJMR* , pp. 50-84.