دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح
دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف

The role of social responsibility in enhancing the relationship with stakeholders -case study of economic companies in Setif

حسناء مشري[1*]، سفيان مسالتة[2]، زينب تمرابط[3]

[1] جامعة سطيف1(الجزائر)، hasna_younes@ yahoo.com

[2] جامعة سطيف1(الجزائر)،messalta@yahoo.fr

[3] جامعة سطيف1(الجزائر)،zinebtamrabet8@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/4/27 تاريخ القبول: 2021/06/26 تاريخ النشر: 2021/09/15

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح لأن إهمال أي طرف من أصحاب المصالح هو تخلي عن إحدى مسؤوليتها التي يجب عليها الالتزام بها خاصة أن تعظيم الأرباح لم يعد الهدف الوحيد للمؤسسات الاقتصادية بل تعدى ذلك إلى الالتزام بتنفيذ مسؤوليتاها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه. ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتصميم الاستبانة لجمع البيانات الأولية والتي شملت بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف.

وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات تمارس دورا اجتماعيا تجاه أصحاب المصالح أو البيئة الطبيعية ورفاهية المجتمع بشكل عام، ونجد بعض المؤسسات حاضرة في هذه المجالات الثلاث بقوة في حين أن البعض الآخر قد يكون متواجدا في مجال واحد أو اثنين وبممارسات محدودة وبسيطة. كما توصلت الدراسة أنسعي المؤسسات نحو تعزيز علاقتها مع مختلف الأطراف ذات المصلحة يسمح بتبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أصحاب المصالح، أبعاد المسؤولية الاجتماعية، رفاهية المجتمع.

تصنيفJEL: M14

Abstract:

This study aims to highlight the role of social responsibility in strengthening the relationship with stakeholders because the neglect of any party between one of the parties of interests is the abandonment of one of its responsibilities especially that profit maximization ihs no longer the only goal of economic institutions, but rather a commitment to implement their social responsibilities towards the society in which they operate.To achieve the objectives of the study, the Researchers designed a questionnaire to collect primary data which included some economic companies.

The study found that institutions play a social role towards stakeholders or the natural environment and the well-being of society in general,We find some companies are strongly present in these three areas, while others may be present in one or two areas with limited and simple practices

Keywords: Social responsibility; Stakeholders; dimensions of SR; welfare of society.

Jel Classification Codes : M14.

* حسناء مشري.

1.مقدمة :

في ظل عالم متشابك ومتسارع الأحداث تسوده المنافسة لم تعد المؤسسات الاقتصادية قادرة على أن تكون منعزلة على البيئة المحيطة، وخاصة المرتبطة بالتغيرات الاجتماعية والاقتصادية. بل أصبحت المفاهيم الفلسفية المعاصرة والمتجددة في التطبيق أساس وموقف استراتيجي تخطه المؤسسة لإثبات وتقوية موقعها في السوق، وبالتالي فإن تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية وانتهاجها كمسار لعملها وفي تفاعلها مع البيئة هو تعبير حقيقي عن انتمائها إلى المجتمع وسعيها لأن تكون جزء منه، وفاعلة من أجله.

ولذلك كان على إدارات المؤسسات أن تولي المسؤولية الاجتماعية الاهتمام الكاف واعتبارها جزءا حقيقيا من رؤى المؤسسة ورسالتها المعتمدة، وأن تعمل على إشاعة روح وثقافة المسؤولية الاجتماعية في مسار عمل المدراء وأن يكون ذلك جزءا من وظائفه وفي تعامله مع مفردات العمل اليومي، وبما ينعكس إيجابا على أداء العاملين وتفاعل المؤسسة مع المجتمع بمختلف شرائحه ومنظماته العاملة في مختلف المجالات، وعليه فتعظيم الأرباح لم يعد الهدف الوحيد للمؤسسات الاقتصادية بل تعدى ذلك إلى الالتزام بتنفيذ مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.

على ضوء ما سبق وبالرغم من الاهتمام الواسع بالمسؤولية الاجتماعية إلا أنه لا يزال من الصعب تقييم تأثير المؤسسات على المجتمع، ناهيك عن قياسه بوضع معايير مضبوطة. رغم هذا المجهود الكبير فإن أصحاب المصالح غير راضيين عن التقارير، ويطالبون بالمزيد من المعلومات عن تأثير المؤسسات على المجتمع وكيفية توفيقها بين هذا التأثير واحتياجات المجتمع.

1.1 إشكالية الدراسة:

على ضوء ما تقدم يمكن صياغة إشكالية البحث الرئيسية بالتساؤل التالي:

ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقات مع أصحاب المصالح في بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف؟

والتي يمكن تجزئتها إلىالتساؤلات الفرعية التالية:

- من هم أصحاب المصالح بين المشروع التقليدي والمعاصر؟
- ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح بالتطبيق على بعض المؤسسات الاقتصادية لولاية سطيف؟

الفرضية الرئيسية: سعي المؤسسات نحو تعزيز علاقتها مع مختلف الأطراف ذات المصلحة يسمح بتبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

2.1 أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الموضوع في كون المسؤولية الاجتماعية هي السبيل الوحيد للارتقاء بالجانب الاقتصادي للمؤسسات مع مراعاة الجانب البيئي والعمل بصفة أخلاقية، لذلك لابد من معرفة سبل تبنيها واستمرارها وهذا ما يظهر من خلال دراسة وتحليل دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقات مع أصحاب المصالح في بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف.

3.1 منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية موضوع البحث وتحليل أبعادها والإحاطة بجوانبها ونتائجها والتأكد من صحة الفرضيات تمت الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لوصف المعلومات وتقرير الحقائق التي تم جمعها.

4.1 تنظيم الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات تم تقسيم البحث إلى النقاط الموالية:

- الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية ومبادئها ومجالاتها؛
- الأصول النظرية للمسؤولية الاجتماعية؛
- أصحاب المصالح بين المشروع التقليدي والمعاصر؛
- دراسة ميدانية حول دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح في بعض المؤسسات الاقتصادية في ولاية سطيف.

5.1 الدراسات السابقة:

- **دراسة بن عرامة عبلة(2018)، بعنوان أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي: أطروحة دكتوراه:** هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي: من خلال الأخذ بالمركز الاستشفائي الجامعي بباتنة وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في المركز الاستشفائي الجامعي جاء بمستوى متوسط، أما مستوى أداء الموارد البشرية جاء بمستوى مرتفع، إضافة إلى ذلك وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين أداء الموارد البشرية بعدما تم التأكد من وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين المتغيرين.
- **دراسة مساعدية عماد(2014) بعنوان دور استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجية تنمية الموارد البشرية ضمن سياق جديد مرتبط بإدماج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وإبراز دورها في المؤسسة من خلال ما تحققه من مزايا لكونها أحد المداخل التي تتبناها المؤسسات للتكيف مع المتغيرات البيئية المتسارعة ومواجهة التحديات التي تفرضها هذه المتغيرات وقد توصلت الدراسة إلى أن الموارد البشرية هي مفتاح النجاح لتحقيق أهداف الربحية، البقاء، والنمو، وهذا لما لها من دور في تحقيق الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية للمؤسسات.
- **دراسة زهية عباز(2018) بعنوان إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه،** هدفت هذه الدراسة إلى وصف واقع إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية من خلال التعمق في فلسفة وممارسة المؤسسات المنخرطة طوعيا في منهج المسؤولية الاجتماعية والمختارة كمؤسسات قائدة لهذا النهج بالجزائر من طرف منظمة الإيزو في إطار مشروع RS MENA وقد توصلت الدراسة أن المؤسسات محل الدراسة لا تنتهج أي توجه استراتيجي يتبنى ترقية مفهوم المسؤولية الاجتماعية من مجرد ممارسة طوعية إلى إدماج وتطبيق أوسع ضمن ممارستها الوظيفية، نتيجة غياب استراتيجية وظيفية تتبنى تطبيق مؤشرات المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية مع وجود المفهوم البيئي الذي طغى على نموذج المبادلات وعدم خروجها عن الإذعان للقوانين إلى مفهوم العطاء للتنمية.

- **دراسة خامرة الطاهر (2017) بعنوان المسؤولية الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماجستير:** هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع يهم المؤسسات الاقتصادية والبيئة الاجتماعية بغرض المساهمة في تحقيق الميزة التنافسية وهذا من خلال إبراز مجموعة من الإجراءات الطوعية الكفيلة بتحقيق ذلك إلى جانب مراعاة السياسات البيئية الأخرى المعروفة بالسياسة البيئية الضبطية، وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الاقتصادية تطبق الميزة التنافسية إلى حد معين؛ يعتبر التزام المؤسسة بالمسؤولية البيئة بديل عن الأدوات التقليدية للسياسة البيئية في المؤسسة الاقتصادية؛ هناك أدوات محاسبية تمكننا من تقييم المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة اتجاه تحقيق الميزة التنافسية.

2. الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية:

1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

لقد تعددت تعاريف المسؤولية الاجتماعية نذكر منها مايلي:

يرى محمود أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام أدبي وأخلاقي لم تفرضه القوانين والأنشطة بل تحتمه ظروف العمل وضرورات المنفعة العامة(طه، 2002، صفحة 14).

كما عرفها العامري بأنها: التزام أخلاقي على الشركات اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، بأن تقوم بمعالجة أضرارها الناتجة عن تنفيذ أنشطتها فضلا على المساهمة في تنمية البيئة والمجتمع ورفع المستوى المعيشي للعاملين وعائلاتهم والعمل على الارتقاء بجودة منتجاتها (العامري، 2020، صفحة 14).

عرفها الاتحاد الأوربي على أنها" مفهوم تقوم المؤسسات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالهم، وفي تفاعلها مع المصالح على نحو تطوعي(جديدي و مزيو، 2013، صفحة 181).

هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال وتوصيل تلك المعلومات للجهات المستخدمة والمستفيدة منها وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الاجتماعي بوظيفتي قياس الأداء الاجتماعي لتلك المنظمات (الصبان، 1987).

بناء على ما سبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزامات الأخلاقية والقانونية بين المؤسسات والمجتمع، تهدف من خلالها إلى توطيد الصلة بينهما، وذلك من أجل تعزيز مكانتها في أذهان الزبائن والمجتمع بشكل عام، الذي ينعكس بدوره على تنمية ودعم التوجه المستقبلي لها وحثها على المزيد من مسؤولياتها تجاه المجتمع والبيئة.

2.2 مجالات التزام الوحدة الاقتصادية تجاه المسؤولية الاجتماعية:

تلتزم الوحدات الاقتصادية تجاه المسؤولية الاجتماعية في عدة مجالات أهمها مايلي(داود، 2002، صفحة 50):

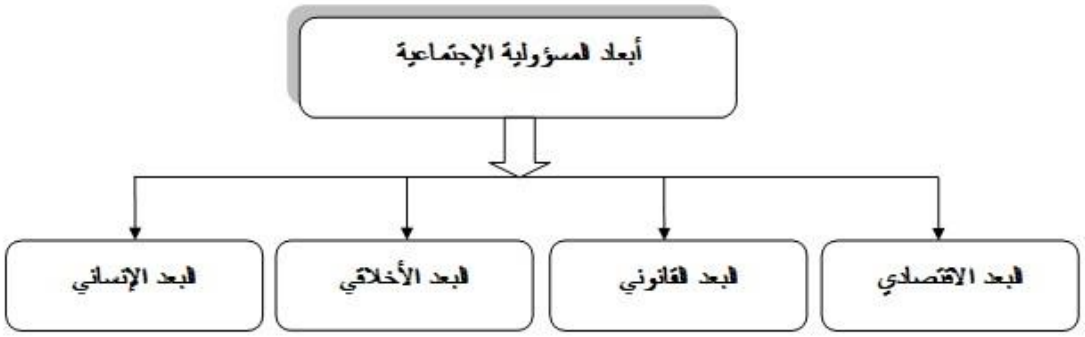
- **الجانب الاقتصادي:** يعني أن المؤسسة يجب أن توفر السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع؛
- **الجانب القانوني:** يعني أن الجانب الاقتصادي وآثاره يجب أن ينفذ في إطار القانون أو لا.
- **الجانب الأخلاقي:** يعني أن الوحدة الاقتصادية يجب أن تلتزم بالقيم السائدة في المجتمع في جميع أنشطتها؛
- **الجانب الاختياري**: يعني أن الوحدة الاقتصادية تقوم من تلقاء نفسها بالحفاظ على البيئة وحمايتها وحماية مواردها

3.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

سعى العديد من الكتاب والباحثين إلى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهات نظر مختلفة، ووضعوا لها مسميات متباينة، حيث أشار (Pride et Ferrell) إلى أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية تتمثل في:

- **المسؤولية الإنسانية:** أي أن تكون الوحدة صالحة وتعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة،
- **المسؤولية الأخلاقية:** يراعي فيه الجانب الأخلاقي من قبل الوحدات الاقتصادية في كل قراراتها ومسارها في الصناعة التي تعمل فيها، تجنبا لأي ضرر قد يلحق بالمجتمع؛
- **المسؤولية القانونية:** يقصد به الالتزام بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع سواء كان هذا في الاستثمار أو الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها (ناصري و سمرد، 2020، صفحة 72)؛
- **المسؤولية الاقتصادية:** بأن تكون الوحدة نافعة ومجدية اقتصاديا، وأن تحاول جاهدة لتوفير الأمان للآخرين.

الشكل 01: أبعاد المسؤولية الاجتماعية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (جوال، فلاق، و حدو، 2018، صفحة 12)

4.2 استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية:

تقوم المسؤولية الاجتماعية على مجموعة من الاستراتيجيات تتمثل في:

- **استراتيجية الممانعة:** هذا النوع من الاستراتيجيات يكون معارضا للمسؤولية الاجتماعية ويضعها خارج حيز اهتمامات المؤسسة، فهو يركز اهتمامه على المكتسبات الاقتصادية أولا أي أنهم يسلكون طرق غير أخلاقية تكون مخالفة للقوانين متى كان لذلك أثر على نشاطات الوحدة(kinicki & williams, 2003, p. 84) .
- **استراتيجية دفاعية:** وفقا لذا النوع من الاستراتيجيات فإن الوحدات تقوم بجميع المسؤوليات الاجتماعية التي يفرضها عليها القانون ولا تزيد عن هذا الحد، أي أنها غير مقتنعة كليا بفكرة المسؤولية الاجتماعية (العامري، 2020، صفحة 18).
- **استراتيجية تفاعلية:** يطلق عليها أيضا الاستراتيجية المبادرة وهي تتبنى توفير المتطلبات الاجتماعية وتكون مصممة لتلبية كل من المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية، ويكون لديها الاستعداد للتعامل مع الاتهامات التي توجه إليها وكذا الضغوط الخارجية والتهديدات والتشريعات الحكومية (الحمدي، 2003، صفحة 70).
- **استراتيجية تكيفية:** وفق هذا النوع تقوم المؤسسة بتعيين مستشارا أخلاقيا لتحسين صورة وسمعة الشركة أمام الجمهور من خلال تبني دور اجتماعي أوسع، ويمكن القول أن هذا النوع من الاستراتيجيات تقوم بها الوحدات التي تتبع نهجا متغيرا وفقا لمتطلبات العمل وظروف المنافسة في سوق العمل (العامري، 2020، صفحة 18).

5.2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تقوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على تسع مبادئ أساسية يمكن تلخيصها كالآتي:

- **مبدأ سيادة القانون:** يقصد به احترام المؤسسة لسيادة القانون بشكل إلزامي، ومن المعروف عامة أن سيادة القانون هي تلك المتعلقة بالقواعد المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة؛
- **مبدأ احترام الاتفاقيات الدولية والاتفاقيات الثنائية:** هذا المبدأ يوجب ضرورة احترام المؤسسة للاتفاقيات كافة وكل ما يتعلق بأنشطتها، وما يجب أن تتجنبه من الأنشطة التي تتعارض مع تلك الاتفاقيات، إذ أن بعض الاتفاقيات الدولية تؤكد على خلق ظروف عادلة للمنافسة والتشجيع على تخفيض التعريفات وإزالة كافة العوائق التي تقف أمام الدول المنظمة لهذه الاتفاقيات وهي بذلك تعد حالة التزام من قبل هذه الدول (الطويل و الدباغ، 2016، الصفحات 52-53).
- **مبدأ الحماية وإعادة الإصلاح البيئي:** وذلك بفضل تقديم المؤسسة لمنتجات وخدمات وممارستها للعمليات والأنشطة اليومية التي تراعي البيئة، مع الترويج للتنمية المستدامة.
- **مبدأ القيم والأخلاقيات:** حيث يقع على عاتق المؤسسات الاقتصادية تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية، المتعلقة بأصحاب المصلحة.
- **مبدأ تقوية وتعزيز السلطات:** يكمن ذلك بتحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمع وغيرهم من أصحاب المصلحة.
- **مبدأ القابلية للمساءلة:** أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية، ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية؛ التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية والتنمية المستدامة (قهواجي و حسان حكيم، 2016، صفحة 5).
- **مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان:** أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
- **مبدأ الشفافية:** تتمثل في وضوح التشريعات ودقة الأعمال المنجزة داخل المؤسسات وذلك من أجل تحديد أي مصلحة متحكمة في نشاط المنظمة.

6.2 الأصول النظرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

بالنظر إلى الأصول النظرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية فقد نجد له أصولا في التضارب الحادث بين النظرية النيوكلاسيكية والنظريات الحديثة من نظرية أصحاب المصالح ونظرية حقوق الملكية ونظرية الآثار الخارجية (مقري و نعيمة، 2012، الصفحات 3-5).

- **النظرية الكلاسيكية أو نظرية المساهمين Shareholders:**

تبنى هذه النظرية الحد الأدنى من المسؤولية الاجتماعية، لأن وظيفة المؤسسة هي تحقيق أقصى قدر من الأرباح للمساهمين وخلق فرص العمل والمساهمات في مجال الضرائب (المسؤولية الاقتصادية)، فالوظيفة الوحيدة للمؤسسة هي استخدام مواردها والمشاركة في الأنشطة الرامية إلى زيادة الأرباح مادامت هذه الممارسة في ظل المنافسة المفتوحة(Friedman, 1970, p. 33)،وثمة من يقول أن هذا الموقف مؤسس على فكرة أن تعظيم الثروة يعني تحقيق الرفاهية العامة، وهي تستخدم لتشير إلى أن المؤسسات ليست لديها مسؤوليات اجتماعية حتى لو كانت هي سبب المشكلة المطروحة.

وترتكز هذه النظرية أساسا على أعمال الاقتصادي Milton Friedman.

- **نظرية أصحاب المصالح Stakeholders:**

طورت الأبحاث النظرية المتعلقة بأخلاق المؤسسة خلال سنوات الستينات إلى غاية صدور إشكالية أصحاب المصالح، حيث كان للعديد من المنظرين نصيب من النقاش فيما بينهم من أجل التعريف بخصائص أصحاب المصالح نذكر من بينهم العالم (بومدين و شريف، صفحة 6)Edward Freeman.

هذا النموذج يرتكز على فرضية مختلفة تماما عن فرضية المساهمين، وتتمثل في كون المؤسسة لا يمكنها أن تحصر توجهها لهدف واحد فقط وهو الربح، بل يجب أن تكون مسؤولة تجاه كل من يتواجد ضمن الرهانات المتعلقة بالأنشطة التي تديرها سواء كانوا أفراد أو البيئة أو المجتمع وكل الأطراف ذات المصلحة، وبما أن أنشطة المؤسسة تجد نفسها في مقابل أطراف متزايدة باستمرار بسبب التطور الحاصل على الصعيد الاجتماعي والسياسي والتكنولوجي وتطور مؤسسات المجتمع المدني، فإن أخذ مصالح هذه الفئات وبشكل متوازن ويرضي الجميع أصبح مسألة محفوفة بالكثير من المخاطر (الغالبي و العامري، 2005، صفحة 79).

- **نظرية الآثار الخارجية أو نظرية حقوق الملكية:Externalities**

الآثار الخارجية هي كل ما يصدر عن إنتاج المؤسسة في بيئتها دون أن يتم بينهما تعاقد (تبادل، شراء...)، وقد ازدادت القضية حدة مع تطور التكنولوجيا، حيث أصبحت المؤسسات تنتج بكميات كبيرة وبقدر زيادة هذه الكميات تتزايد الآثار السلبية مثل الآثار التي يخلفها مصنع إسمنت من تلوث في الجو وقد تتسبب في أمراض خطيرة، وكذلك الأمر بالنسبة للمؤسسة التي تلوث الماء فهي تضر بالفلاحة... وغيرها، كما يمكن أن تكون للمؤسسات آثارا إيجابية على المحيط مثل المستشفيات التي تحسن مستوى الصحة أو الجامعات التي تعمل على تحسين مستوى التعليم، هنا يجب أن نفرق بين المنتج والآثار، فالمنتج له سوق ويمكن الحصول عل مقابل له أما الآثار فليس لها سوق سواء كانت إيجابية أو سلبية، فإذا كانت الآثار سلبية بالمجتمع والبيئة فإن البيئة لا تستطيع الحصول على تعويض إلا في حالات نادرة ، أما إذا كانت الآثار إيجابية فإن المؤسسة لا يمكنها الحصول على مقابل (نجم، 2008، الصفحات 119-125).

وحسب نظرية حقوق الملكية فإنه في حالة عدم تحديد الحقوق أي عدم وضوح فيما إذا كان للمؤسسة الحق في إنتاج الذي ينتج عنه آثار سلبية أم لا فهنا تتدخل الدولة لتحديد الحقوق (نجم، 2008، الصفحات 119-125)، وهذا لا يتفق مع الكلاسيكيون إذ يعتبرون تدخل الدولة مساسا بحقوق الملكية والنشاط الاقتصادي، أما في حالة تحديد الحقوق من قبل التشريعات فإن الدولة تتدخل بطريقة غير مباشرة، ولهذا أصبح اهتمام المسيرين بالآثار السلبية مفروضا من قبل الأفراد والمجتمع وذلك من أجل الحد منها.

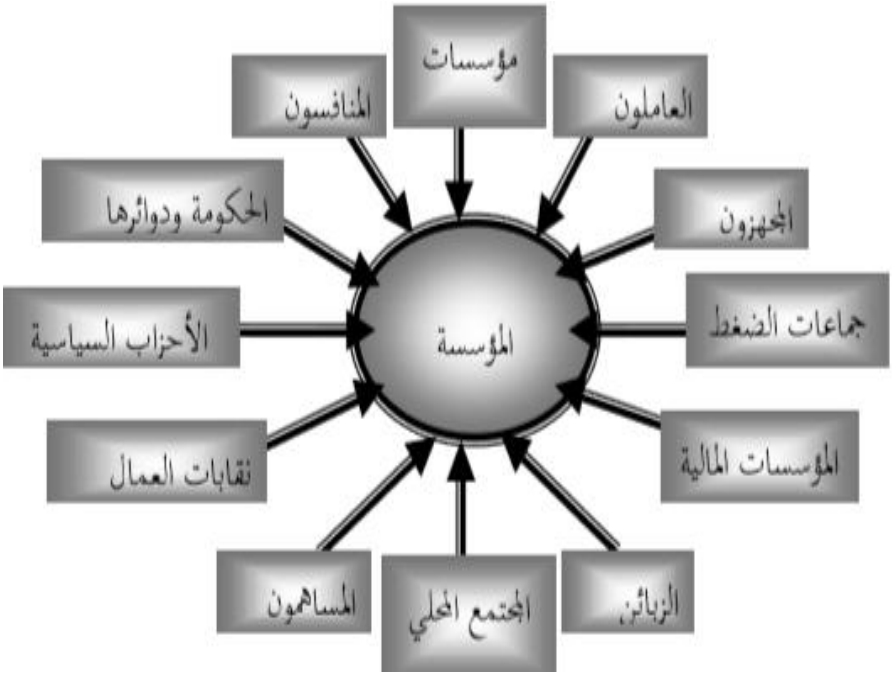
7.2أصحاب المصالح: إن واحدا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا هو محور أصحاب المصالح، ومعنى مصطلح أصحاب المصالح هو الأفراد أو المجموعات أو المؤسسات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها، ويمكن الإشارة إلى بعض أصحاب المصالح كالتالي:

- العاملون؛
- الزبائن؛

- المجهزون؛
- المالكون والمستثمرون وحملة الأسهم والدائنون؛
- المنافسون؛
- الحكومة ودوائرها المختلفة؛
- جماعات الضغط.

والشكل التالي يوضح أصحاب المصالح والمستفيدون من وجود المسؤولية الاجتماعية:

الشكل رقم02: أصحاب المصالح أو المستفيدون من وجود المؤسسات



المصدر:(العامري و الغالبي، 2008، صفحة 95).

8.2 أصحاب المصالح بين المشروع التقليدي والمعاصر:

إذا أردنا تصنيف أصحاب المصالح فيمكن الإشارة إلى أصحاب المصالح في مشروع تقليدي وأصحاب المصالح في مشروع معاصر:

الجدول 1: أصحاب المصالح بين المشروع التقليدي والمعاصر

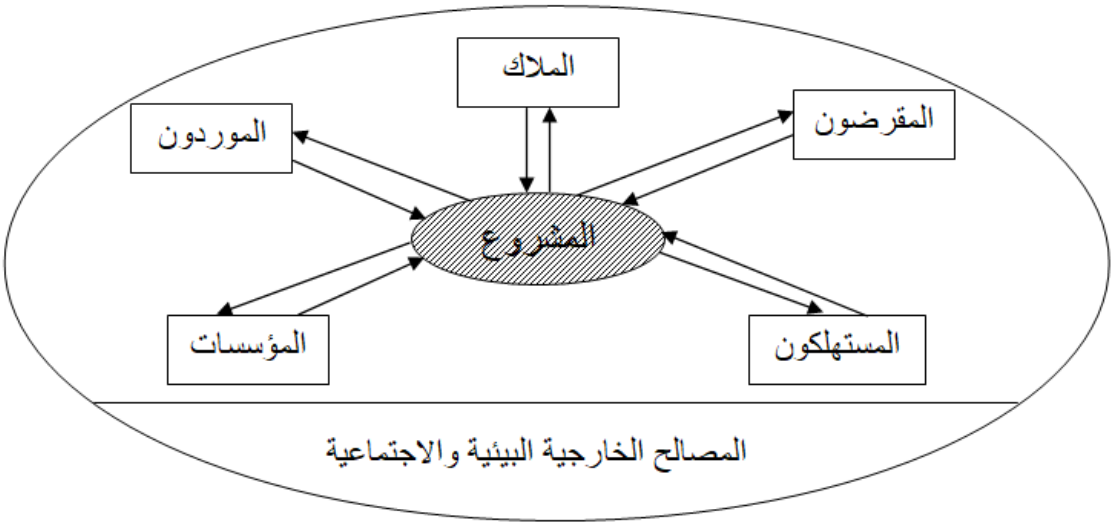
أصحاب المصالح في مشروع تقليدي	أصحاب المصالح في مشروع معاصر أو حديث
مع بداية ظهور شركات المساهمة توسع نطاق أصحاب المصالح ليشمل إلى جانب المساهمين المقرضين والدائنين والمستهلكين فأصبحت علاقة التمويل هي الرابط أما البعد البيئي غائبا والبعد الاجتماعي قاصرا، وهنا توجد نظريتان تفسران طبيعة الوحدة وعلاقاتها بأصحاب المصالح فيها وهما: نظرية الملكية المشتركة ونظرية الشخصية المعنوية. **1-نظرية الملكية المشتركة: المؤسسة** أو الوحدة المحاسبية هي وحدة اقتصادية ملك لفرد أو مجموعة من الأفراد (شركات	مع كبر حجم المؤسسات وضخامة الاستثمارات المالية وزيادة توظيف العاملين، فإن نشاط المشروع وتطور أعماله زاد من تأثيره على المحيط، البيئة والمجتمع مما أدى إلى توسيع نقاط أصحاب المصالح ليضاف إليهم: العاملون، نقابات العمال، الجهات الحكومية، جمعيات حماية البيئة والمستهلك، البنوك والبورصات الدولية، المنظمات الدولية والمجتمع عموما على كافة المستويات المحلية والوطنية والعالمية. فمنذ الستينيات من القرن الماضي تطور البعد والوعي الاجتماعي لنشاطات المؤسسة، فامتد هذا الوعي ليشمل العديد من المجالات مثل الموارد البشرية

أشخاص)، هم فقط أصحاب المصلحة في المشروع أي الرابطة بين أصحاب المصالح هي رابطة الملكية مصلحتهم تحقيق الأرباح دون أي اعتبار بيئي أو اجتماعي والملاك هم غالبا المدراء، هنا تقوم المحاسبة بالتقرير عن أرباح وثروة الملاك باعتبارهم أصحاب المصلحة الوحيدين. **2-نظرية الشخصية المعنوية: المؤسسة** هي وحدة اقتصادية في صورة شركة مساهمة ذات حجم متوسط وتأثير بيئي واجتماعي ضئيل نسبيا يتم من خلالها الفصل بين الملكية والإدارة (نظرية الوكالة)، وبالتالي تتحول الرابطة بين أصحاب المصالح من رابطة الملكية إلى رابطة التمويل وهنا يتعدد أصحاب المصالح في المؤسسة: الملاك (المساهمون)، مقرضون، ممولون، موردون، عملاء أو مستهلكون تسعى الإدارة لتحقق لهم مستوى مقبول من الأرباح وعوائد مناسبة	والآثار البيئية وأمن الإنتاج والمنتج، الآثار الاجتماعية من توظيف وتسريح للعاملين، وتقديم الضمانات الاجتماعية والرعاية الطبية للمساهمين في رفاهية المجتمع.... إلخ. تفسر نظرية المشروع المعاصر طبيعة الوحدة المحاسبية على أنها منظمة اجتماعية تعمل لصالح جميع أفراد المجتمع المحلي وأحيانا العالمي، وتكون مهمة إدارة هذه الوحدة الموازنة بين تحقيق أهداف فئات المجتمع المختلفة لأن الاهتمام بالمصلحة فئة على حساب فئات أخرى يؤدي الإضرار بمصالح المشروع واستمراريته. كما تقدم المحاسبة في المشروع المعاصر تقارير مالية تقليدية لخدمة المساهمين والمقرضين والممولين إضافة إلى تقارير عن الأداء البيئي والاجتماعي ومدى تحقيق الرفاهية الاجتماعية.

المصدر: من إعداد الباحثين

والأشكال التالية توضح أصحاب المصالح في مشروع تقليدي والمشروع المعاصر:

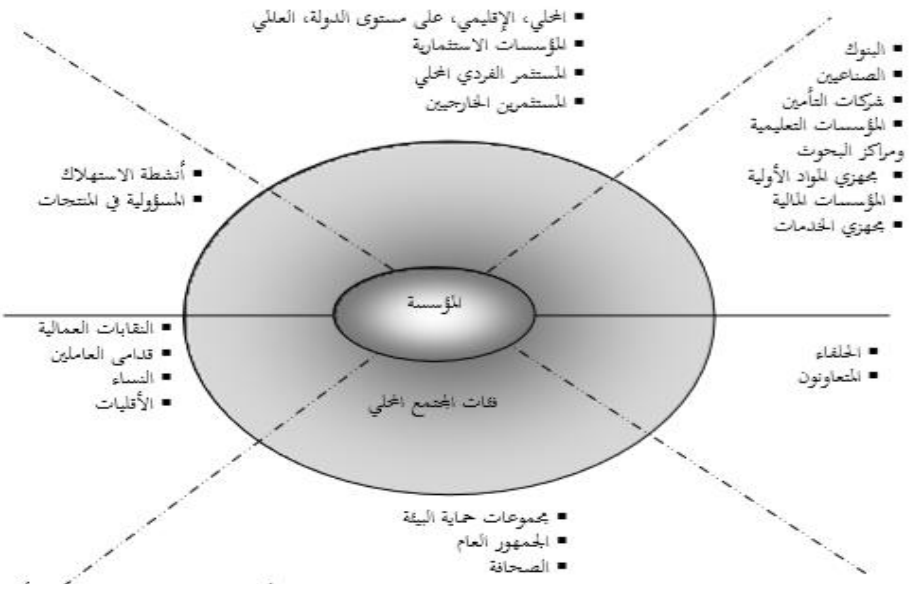
الشكل 03: أصحاب المصالح في مشروع تقليدي



المصدر: (حلوة، 2003، صفحة 48)

من خلال الشكل يلاحظ ان المشروع التقليدي لأصحاب المصالح يقتصر على المصالح الاقتصادية ويعتبر المصالح الخارجية البيئية والاجتماعية مصالح ثانوية بعيدة عن نطاق ودائرة اهتمام المشروع ولا تقاطعه.

الشكل 04: أصحاب المصالح في مشروع معاصر



المصدر: (الغالبي و إدريس، 2007، صفحة 529).

من خلال الشكل يلاحظ أن أصحاب المصالح في المشروع المعاصر قد توسعت ليضاف إليهم: العاملون، نقابات العمال، الجهات الحكومية، جمعيات حماية البيئة والمستهلك، البنوك والبورصات الدولية، المنظمات الدولية، والمجتمع عموما على كافة المستويات المحلية والوطنية والعالمية.

9.2 علاقة إدارة المؤسسة بالأطراف ذات المصلحة:

وفقا للشكل السابق يمكن أن نعدد أصحاب المصالح في المشروع المعاصر وتطور مسؤولية إدارة المؤسسات تجاههم من خلال الجدول التالي:

جدول رقم2: أصحاب المصالح في المشروع المعاصر ومسؤوليات الإدارة تجاههم

أصحاب المصالح مدراء المؤسسات	قبل سنة 1930	من 1970/1930	بعد عام 1970
يسألون أمام...	▪ المساهمين	▪ المساهمين؛ ▪ الدائنين؛ ▪ العملاء؛ والعاملين؛ ▪ الحكومة.	▪ المساهمين؛ ▪ الدائنين؛ ▪ العملاء؛ والعاملين؛ الحكومة؛ والمجتمع ككل
يسألون عن...	▪ الأمانة ▪ استخدام الأموال، حراسة قانونية.	▪ الأمانة؛ ▪ استخدام الأموال، حراسة قانونية؛ ▪ كفاءة وفعالية استخدام الحراسة الاقتصادية.	▪ الأمانة؛ ▪ استخدام الأموال، حراسة قانونية؛ ▪ كفاءة وفعالية استخدام الأموال، حراسة اقتصادية؛ ▪ التأثيرات البيئية والاجتماعية لنشاطهم، مسؤولية اجتماعية، حراسة

			بيئية واجتماعية.

المصدر:(حلوة، 2003، صفحة 252)

يظهر الجدول تطور أصحاب المصالح بمرور الزمن وزيادة حجم ونمو المؤسسات ومن ثم تطورت احتياجات مدراء المؤسسات من مجرد مسؤولية قانونية -الأمانة ومراقبة استخدام الأموال-إلى مسؤولية اقتصادية تهتم بكفاءة وفعالية استخدام الأموال ثم إلى مسؤولية اجتماعية تهتم بمراقبة التأثيرات البيئية والاجتماعية لنشاطات المؤسسات.

3.دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف:

1.3 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، وقد تم التعرف على هذه المؤسسات من خلال زيارات استطلاعية لبعض المناطق الصناعية بولاية سطيف وكذلك التعرف على مجموعة من المؤسسات العاملة في القطاع الخدمي والتجاري، وبذلك تتنوع مؤسسات مجتمع الدراسة على ثلاثة قطاعات: الصناعة، الخدمات والقطاع التجاري حيث تختلف ملكيتها من عمومية إلى خاصة.

2.3 عينة الدراسة:

قمنا بدراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، وشملت الدراسة 35 مؤسسة اقتصادية منها 21 مؤسسة صناعية و09 مؤسسات خدمية و05 مؤسسات تجارية. وقد تم الاستعانة ببرنامج (Spss) في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استبيان.

3.3 قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح:

جدول رقم3: معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال

الرقم	العبارة	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
1	تقوم المؤسسة بتهيئة ظروف العمل المناسبة كالنقل والإطعام، ظروف عمل مناسبة، رعاية صحية...الخ	0.772	0.000
2	تعمل المؤسسة على المساهمة في بعض المجالات الاجتماعية كالسكن، المساهمة في تعليم أبناء العاملين والحضانة، إنشاء الأندية ومراكز الترفيه، تكوين فرق رياضية للعمال. الخ	0.635	0.000
3	تساهم المؤسسة في حل بعض المشكلات الاجتماعية كالفقر، السكن، رعاية الطفولة والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة	0.798	0.000
4	تدعم المؤسسة الأنشطة الاجتماعية بتخصيص جزءا من أرباحها ومنتجاتها للتبرع للجمعيات الخيرية والمراكز الثقافية، تمويل الأندية الرياضية، دعم البحث العلمي وتخفيض البطالة	0.812	0.000
5	تعمل المؤسسة على إرضاء مالكيها من خلال تنفيذ برامج اجتماعية بما يتوافق مع تعظيم أرباحهم	0.835	0.000
6	تحسن المؤسسة باستمرار علاقتها مع العملاء واستقبالهم والاستماع إلى مقترحاتهم والاستجابة لحاجاتهم	0.598	0.000
7	تقوم المؤسسة بتوفير السلع والخدمات على درجة عالية من الجودة والمطابقة لمعايير الأمان والسلامة	0.662	0.000
8	تحسن المؤسسة باستمرار علاقتها مع الموردين والممولين من خلال الوفاء بمستحقاتهم واحترام آجالها	0.692	0.000

9	تعمل المؤسسة على مساعدة الدولة من خلال الالتزام بتطبيق القوانين الوطنية والدولية للعمل (تأمين العمال، عدم تشغيل الأطفال، إدماج الأفراد المعوقين)	0.829	0.000
10	تقوم المؤسسة بمساعدة الدولة في بناء المستشفيات، المدارس، الحدائق.	0.802	0.000
11	تعمل المؤسسة على المحافظة على البيئة (حملات التشجير والتنظيف، الحد من تلوث الهواء والماء والتربة، الاستخدام الأمثل للموارد غير المتجددة)	0.854	0.000
12	تحترم المؤسسة أنشطة جمعيات حماية البيئة، حماية المستهلك، النقابات العمالية والصحافة	0.789	0.000

قيمة rالجدولية عند مستوى دلالة 0.05ودرجة حرية33 تساوي0.334.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تفريغ بيانات الاستمارة

يبين الجدول رقم(03) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات (دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح) والمعدل الكلي لفقراته، وينضح أن معاملات الارتباط المبنية الدالة عند مستوى دلالة 0.05 أي معدل ثقة 0.95، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05وقيمة rالمحسوبة أكبر من قيمة rالجدولية والتي تساوي 0.334وبذلك تعتبر الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

4.3 تحليل فقرات دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح:

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة، والنتائج مبينة في الجدول رقم (4) والذي يتعلق بمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة، حيث يظهر أن أغلبية إجابات أفراد عينة الدراسة كانت عالية ومتقاربة، فيلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات هذا المجال بلغ (3,48) وبنسبة موافقة على مضمون الفقرات بلغت (69.6%) وهي أعلى من الوزن النسبي المحايد ، وقيمة t المحسوبة تساوي (6.325) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (2.03)،كما أن مستوى الدلالة يقدر بـ(0.013) وهو أقل من (0.05)، وهذا يشير إلى الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح، الانحراف المعياري بلغ (0,3997) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتمحور حول الوسط الحسابي.

كما تشير نتائج الجدول نفسه إلى أن هناك تفاوت في الأوساط الحسابية المحسوبة لمختلف الأطراف ذات المصلحة وهذا يدل على اختلاف الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية حيث حققت الفقرات (1،4،5،6،7،8،9) أعلى قيم للوسط الحسابي بلغت على التوالي (4,17، 4,17، 4,60، 4,00، 3,91، 3,94،4,91) بمتوسط حسابي كلي لهذه الفقرات يقدر بـ (4.24) بأهمية نسبية لهذه الفقرات تقدر بـ (84.4%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، كما أن مستوى الدلالة يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05)، وقيمة t المحسوبة تساوي (7.659) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.03)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرات، ويمكن أن يعزى ذلك إلى سعي المؤسسات نحو تحسين علاقتها مع العملاء والموردين والملاك والعمال والمساهمة في مساعدة الدولة من خلال تأمين العمال، عدم تشغيل الأطفال، إدماج الأفراد المعوقين، تخفيض البطالة، دعم البحث العلمي والتبرع للجمعيات الخيرية والثقافية والرياضية.

أما الفقرات (2،3،10،11) فحققت قيم منخفضة للمتوسط الحسابي حيث بلغت (3,11، 1,20، 1,89، 2,03) على التوالي بمتوسط حسابي كلي لهذه الفقرات يقدر بـ(2.05) وبأهمية نسبية كلية للفقرات تقدر بـ(41%) وهي أقل من الوزن النسبي المحايد (60%)، ومستوى الدلالة يساوي (0.077) وهو أكبر من (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (-6.598) وهي أقل من قيمة t الجدولية (-2.03)، مما يدل أنه ليس هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة أو يوجد نوع من الحياد والتردد

تجاه مساهمة المؤسسات في بعض المجالات الاجتماعية كالمساهمة في تعليم أبناء العمال، إنشاء الأندية ومراكز الترفيه وحل بعض المشكلات الاجتماعية كالفقر، السكن، رعاية الطفولة والمسنين ومساعدة الدولة في بناء المدارس والمستشفيات، إضافة إلى عدم قيام المؤسسات بمبادرات للمحافظة على البيئة كحملات التشجير، التنظيف، الحد من تلوث الهواء، الماء، التربة والاستخدام الأمثل للموارد غير المتجددة، في حين أبدت المؤسسات احتراما لأنشطة جمعيات حماية البيئة، حماية المستهلك والنقابات العمالية وهو ما توضحه الفقرة (12). من خلال ما سبق يتضح انعدام الكفاية في ممارسة المؤسسات الاقتصادية لمسؤولياتها الاجتماعية مما يدل أن ممارسة المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية هو من جانب العمل الخيري أو امتثالا لبعض القوانين والتشريعات وليس جزءا من استراتيجية المؤسسات في إطار مسؤولياتها الاجتماعية.

جدول رقم4: تحليل فقرات دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
1	تقوم المؤسسة بتهيئة ظروف العمل المناسبة كالنقل والإطعام، ظروف عمل مناسبة، رعاية صحية...الخ	4,91	,284	,813	0.000
2	تعمل المؤسسة على المساهمة في بعض المجالات الاجتماعية كالسكن، المساهمة في تعليم أبناء العاملين والحضانة، إنشاء الأندية ومراكز الترفيه، تكوين فرق رياضية للعمال..الخ	2,03	,296	9,40-	0.062
3	تساهم المؤسسة في حل بعض المشكلات الاجتماعية كالفقر، السكن، رعاية الطفولة والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة	1,89	,404	6,30-	0.0701
4	تدعم المؤسسة الأنشطة الاجتماعية بتخصيص جزءا من أرباحها ومنتجاتها للتبرع للجمعيات الخيرية والمراكز الثقافية، تمويل الأندية الرياضية، دعم البحث العلمي وتخفيض البطالة	3,94	,416	,406	0.000
5	تعمل المؤسسة على إرضاء مالكيها من خلال تنفيذ برامج اجتماعية بما يتوافق مع تعظيم أرباحهم	3,91	,284	,048	0.000
6	تحسن المؤسسة باستمرار علاقتها مع العملاء واستقبالهم والاستماع إلى مقترحاتهم والاستجابة لحاجاتهم	4,00	,420	,087	0.000
7	تقوم المؤسسة بتوفير السلع والخدمات على درجة عالية من الجودة والمطابقة لمعايير الأمان والسلامة	4,60	,497	,048	0.000
8	تحسن المؤسسة باستمرار علاقتها مع الموردين والممولين من خلال الوفاء بمستحقاتهم واحترام آجالها	4,17	,382	,127	0.000
9	تعمل المؤسسة على مساعدة الدولة من خلال الالتزام بتطبيق القوانين الوطنية والدولية للعمل (تأمين العمال، عدم تشغيل الأطفال، إدماج الأفراد المعوقين)	4,17	,382	,129	0.000
10	تقوم المؤسسة بمساعدة الدولة في بناء المستشفيات، المدارس، الحدائق.	1,20	,632	-6,83	0.632
11	تعمل المؤسسة على المحافظة على البيئة (حملات التشجير والتنظيف، الحد من تلوث الهواء والماء والتربة، الاستخدام الأمثل للموارد غير المتجددة)	3,11	,583	,165	0.000
12	تحترم المؤسسة أنشطة جمعيات حماية البيئة، حماية المستهلك، النقابات العمالية والصحافة	3,80	,531	8,90	0.000
	جميع الفقرات	3,48	,399	6.32	0.013

قيمةtالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 34 تساوي 2.03

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تفريغ بيانات الاستمارة.

4.اختبار الفرضية: تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى تعزيز علاقتها مع مختلف الأطراف ذات المصلحة مما يسمح بتبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام t للعينة الواحدة، وتبين النتائج في جدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذه الفرضية يساوي(3.48) وبنسبة موافقة على مضمون الفقرات تساوي (69.6%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد وقيمة t المحسوبة تساوي (6.325) وهي أكبر من قيمة t الجدولية وتساوي (2.03)، ومستوى الدلالة يساوي (0.013) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة (0.05)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة أن المؤسسات الاقتصادية تسعى إلى الاهتمام بالأطراف ذات المصلحة وتسهر على إشباع متطلباتهم مما يعزز علاقتها معهم وهذا يدعم تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية. إلا أنه يظهر اهتمام المؤسسات بالأطراف ذات المصلحة في بعض المجالات الاجتماعية بمتوسط حسابي يساوي (4.24) والوزن النسبي يساوي(84.4%)، وقيمة t تساوي (7.659)، في حين يغيب اهتمامها في بعض المجالات الاجتماعية الأخرى بمتوسط حسابي (2.05) والوزن النسبي (41%)، وقيمة t(-6.5598)، وبالتالي يجب على المؤسسات أن تتخذ خطوات أفضل فيما يتعلق بتعزيز علاقتها مع مختلف الأطراف ذات المصلحة بما يسمح بتبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

وبالتالي يتم قبول الفرضية أن سعي المؤسسات نحو تعزيز علاقتها مع مختلف الأطراف ذات المصلحة يسمح بتبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

جدول رقم5: سعي المؤسسات الاقتصادية إلى تعزيز علاقتها مع مختلف الأطراف ذات المصلحة

دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	tقيمة	مستوى الدلالة
مساهمة المؤسسات في المجالات الاجتماعية	4.24	0.381	84.4	7.659	0.000
عدم مساهمة المؤسسات في المجالات الاجتماعية	2.05	0.479	41	6.59-	,077
احترام أنشطة جمعيات حماية البيئة، حماية المستهلك، النقابات العمالية والصحافة	3.8	0.531	76	8.907	0.000
جميع الفقرات	3.48	0.3997	69.6	6.325	0.013

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تفريغ بيانات الاستمارة

4.خاتمة:

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزا ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل المؤسسات لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع.

من خلال ما سبق تم عرض الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية من خلال مفاهيم عديدة ومختلفة حسب أراء المفكرين والباحثين ، وكذا أبعاد ومجالات ومبادئ المسؤولية الاجتماعية ،وتطرقنا إلى دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح التي تعتبر وسيلة هامة وضرورية واستراتيجية فعالة من أجل قيادة المؤسسات نحو الفعالية والكفاءة وتحقيق السمعة الحسنة، أي مساعدتها على البقاء وتحقيق الميزة التنافسية في ظل المنافسة المتزايدة وتحديات العولمة، وتبعا لما تقدم في هذه الدراسة يمكن استخلاص عدد من النتائج في شأن أهم القضايا المثارة بالدراسة، كما يلي:

- قبول الفرضية أن سعي المؤسسات نحو تعزيز علاقتها مع مختلف الأطراف ذات المصلحة يسمح بتبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- إن تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات يسمح لها بتحقيق جملة من المنافع المادية (زيادة الأرباح، تعظيم قيمة الأسهم، العوائد....) والمعنوية (السمعة الحسنة، القبول، التأييد....)؛

- المسؤولية الاجتماعية هي التزام طوعي من قبل المؤسسة تجاه المحيط الاجتماعي الذي تتواجد فيه، وذلك من خلال تجنيد كافة طاقتها المادية والبشرية بهدف تحقيق الرفاهية للمجتمع، ومحاربة الظواهر الاجتماعية: الفقر، التلوث البيئي...إلخ.
- هناك العديد من الأطراف الفاعلة في تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة وهي تتمثل في: الدولة، جمعيات حماية المستهلك.
- يؤدي الالتزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية إلى تحقيق العديد من المنافع التي تنعكس إيجابا على كل من منظمة والمجتمع والدولة ككل؛
- تشجيع المؤسسات على إدماج المسؤولية الاجتماعية في استراتيجيتها؛
- غياب المعلومات عن مختلف أوجه الأداء الاجتماعي لها؛
- تمثل المسؤولية الاجتماعية عملا أخلاقيا واجبا على إدارة المؤسسة لإعطاء المزيد من الاهتمام والرعاية الأساسية والخيرية لتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

استنادا على ما جاء في هذه الدراسة، يمكن إدراج بعض التوصيات كمايلي:

- ضرورة توعية أفراد المجتمع بأهمية المحافظة على البيئة وكيفية مساهمتهم في ذلك؛
- ضرورة اهتمام المؤسسات بتقييم أدائها في تنفيذ البرامج والأنشطة والاجتماعية؛
- تحسين العلاقة بين المؤسسة وباقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها، وذلك من خلال خلق حوار مشترك بين الطرفين موضوعة عن أهمية تحقيق المنافع المتبادلة، وتحسينها بشكل مستمر، في سبيل أن تتحسن الذهنية تجاه المؤسسة، وتتكاتف جهود كل الأطراف لتحقيق المصلحة العامة.

. قائمة المراجع:

- أكرم أحمد الطويل، و ياسمين طه عبد الرزاق الدباغ. (2016). إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمسؤولية الاجتماعية (الطبعة 01). عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.
- حنان رضوان حلوة. (2003). بدائل القياس المحاسبي المعاصر. عمان: دار وائل للنشر.
- سعود جايد مشكور العامري. (2020). الاتجاهات المعاصرة في العلوم المحاسبية (الإصدار الطبعة الأولى). دار المناهج للنشر والتوزيع.
- عبود نجم نجم. (2008). البعد الأخضر لرجال الأعمال. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الغالبي ,ط .م& .,العامري ,ص .م .(2005) .المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال .الطبعة .(01عمان :دار وائل للنشر.
- محمد عبد السلام الصبان. (1987). المحاسبة الاجتماعية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية (01).
- إيمان ناصري، و نوال سمرد. (2020). الاستثمار الاجتماعي المسؤول ودوره في تعزيز التنمية المستدامة –دراسة حالة مشروع AGID لولاية سيدي بلعباس(الجزائر). *مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة ، 03* (02).
- محمد السعيد جوال، محمد فلاق، و سميرة أحلام حدو. (2018). العلاقة التكافئية بين المسؤولية الاجتماعية واستراتيجية التنمية المستدام. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة ، 01 (01)، الصفحات 07-20.
- بروال بومدين، و عمر شريف. المسؤولية الاجتماعية كدافع لتبني سياسة بيئية مسؤولة من طرف منظمات الأعمال، ا جامعة بشار، 15.14 فيفري 2012، الملتقى الدولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار.

- رضوى جديدي، و ألفة مزيو. (2013). المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية–دراسة حالة مؤسسة عطور ورو. المؤتمرالثالث للعلوم المالية والمصرفية حول حاكمية الشركات والمسؤولية الاجتماعية: تجربة الأسواق الناشئة. جامعة اليرموك(الأردن).
- زكية مقري، و يحياوي نعيمة. (2012). دلائل إسلامية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، دراسة موازنة بين النظامين الإسلامي والوصفي،. الملتقى الدولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. جامعة بشار.
- سهير حسين حسن داود. (2002). الحسابات الاجتماعية لقياس مدى مساهمة الوحدة الاقتصادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية –دراسة في شركة العامة لتصفية نفط الوسط (أطروحة دكتوراه). كلية الاقتصاد والادارة، جامعة بغداد.
- فؤاد محمد حسين الحمدي. (2003). الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكساتها على رضا المستهلك(أ| طروحة دكتوراه). كلية الإدارة والاقتصاد، اليمن: جامعة المستنصرية.
- قهواجي ,أ& ,.حسان حكيم ,ب .(2016) .لمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة . المؤتمر الدولي الثاني المحول دور الم سؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة – الواقع والرهنات .-جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.
- محمود شهاب محمد طه. (2002). المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات الإنتاجية في توفير مبدأ حماية المستخدم(رسالة ماجستير). كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

- Friedman, M. (1970, Septembre 13). *The social responsability of business is to increase its profits. New York Time magazine* .
- kinicki, a., & williams, b. k. (2003). *Management :A Practical Introduction. San Francisco* , California: McGrew Hall.

هام جداً:

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA: (يجب كتابة هذه العبارة في آخر المقال)

حسناء مشري، وآخرون (السنة 2021)، دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 04، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، الصفحات365-380.