

التحليل الكيفي للأداء الإجماعي للمؤسسات باستخدام تحليل المحتوى
دراسة حالة شركة والت ديزني 2015-2020

The Qualitative Analysis of Corporate Social Performance Using Content Analysis
A Case Study of THE WALT DISNEY Corporation 2015-2020

محمد بولصنام^{1*}

¹ جامعة يحي فارس بالمدينة (الجزائر). Boulesnam.mohamed@univ-medea.dz

تاريخ النشر: 2021/12/30

تاريخ القبول: 2021/12/08

تاريخ الاستلام: 2021/11/19

ملخص:

هدفت هذه الدراسة أساسا إلى تحليل الأداء الإجماعي لشركة والت ديزني باستخدام أسلوب تحليل المحتوى، والذي يستهدف قراءة التقارير السنوية وتقارير المسؤولية الاجتماعية للفترة 2015-2020. كما هدفت الدراسة إلى إستقراء أهم نشاطات المسؤولية الاجتماعية التي قامت بها الشركة على اعتبار أنها تحتل المرتبة الثانية في ترتيب المسؤولية الاجتماعية لعام 2020.

توصلت الدراسة إلى أن الأداء الإجماعي يتضمن كل ما له علاقة بالأنشطة البيئية، الموظفين، العملاء، والمجتمع، بالإضافة إلى الأنشطة التي تشمل حماية حقوق الإنسان، نبد التمييز العنصري، حماية الأطفال وحقوق المرأة. كما توصلت الدراسة إلى أن الشركة محل الدراسة تحاول الموازنة بين الإفصاح الكمي والكيفي وهو ما تم إلتمسه من تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركة.

كلمات مفتاحية: الأداء الإجماعي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، تحليل المحتوى، شركة والت ديزني.

تصنيفات JEL: A13، M14.

Abstract :

This study aims to measure the social performance of THE WALT DISNEY Corporation using content analysis. Therefore, it tries to read the annual and corporate social responsibility reports during the period 2015-2020 to analyze the different social activities taking into consideration its second place in the social responsibility ranking in 2020.

Findings show that social performance implies all activities that are related to the environment, employees, customers, and society. Moreover, it includes human rights, discouraging racial discrimination, kid's protection, and women's rights. The study concludes that THE WALT DISNEY Corporation creates a balance between the quantitative and qualitative disclosure where it is presented in the social responsibility reports.

Keywords: Social Performance, Corporate Social Responsibility, Content Analysis, THE WALT DISNEY Corporation.

JEL Classification Codes: A13, M14.

1. مقدمة:

أصبحت المسؤولية الاجتماعية اليوم وبعد قرابة القرن من استحداث مفاهيمها لا تعبر فقط عن الأنشطة الاجتماعية التي تندرج ضمن حقل عملها، إنما تعدت تلك المرحلة لتأخذ البعد الإستراتيجي. فنجاح المسؤولية الاجتماعية يستلزم أن تأخذ المؤسسات بعين الاعتبار البعد الإستشراقي والخطط المستقبلية والتي يجب أن تضمن برنامجا واضحا للإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية طوعية لا إلزاما بالقوانين والتعليمات. إضافة إلى ذلك أضحت عملية تقييم المؤسسات وتحليل أدائها لا تقتصر حصرا على الجانب المالي، بل تم إدراج الممارسات الاجتماعية لتصبح مؤشرا معتمدا لتقييم الأداء.

في سياق الحديث عن تكميم الأداء الإجماعي وفرت المحاسبة أدوات كمية تعنى بحساب مؤشرات إجتماعية كالتكاليف والأعباء البيئية، بالإضافة إلى العوائد والمنافع الاجتماعية التي تلخص إهتمام المؤسسات بالجوانب الاجتماعية، غير أن الأساليب الكمية وحدها قد تكون غير كافية لتحليل الأداء الإجماعي ووصف أهداف المؤسسة من خلال تبنيها للأنشطة الاجتماعية، خاصة إذا تعلق الأمر بتضمين الخطط الاجتماعية ضمن أهداف ورؤية واستراتيجية المؤسسة. ويعد تحليل المحتوى أو ما يعرف بتحليل المضمون من أهم الأدوات الكيفية التي تسمح بقياس ظاهرة ما في مضمون مكتوب كما هو الحال بالنسبة للتقارير السنوية للمؤسسة.

1.1 مشكلة الدراسة:

بناء على ما تقدم ولأن تحليل المحتوى أسلوب كفي يستطيع تقييم وقياس الأداء الإجماعي يمكن أن نطرح التساؤل الرئيس التالي:

كيف يمكن استخدام تحليل المحتوى كأداة كيفية لقياس الأداء الإجماعي في شركة والت ديزني؟

يمكن تقسيم المشكلة الرئيسة الى تساءلات فرعية كما يلي:

- ✓ ما طبيعة النشاطات التي من الممكن أن تدخل ضمن الأداء الإجماعي؟
- ✓ كيف تتم عملية تقييم الأداء الإجماعي في المؤسسات؟
- ✓ ما واقع تطبيق شركة والت ديزني للمسؤولية الاجتماعية انطلاقا من تحليل المحتوى للتقارير السنوية وتقارير المسؤولية الاجتماعية؟

2.1 فرضيات الدراسة:

- بناء على ما تقدم وكإجابات مؤقتة لأسئلة الدراسة الفرعية يمكن صياغة الفرضيات التالية:
- ✓ يندرج ضمن الأنشطة الاجتماعية التي يمكن من خلالها قياس الأداء الإجماعي تلك الأنشطة المتعلقة بنشاط المؤسسة اتجاه العمال و المجتمع.
- ✓ تتم عملية تقييم الأداء الإجماعي في المؤسسات من خلال حساب التكاليف والعوائد الاجتماعية.
- ✓ تفصح الشركة محل الدراسة في تقاريرها السنوية وتقارير المسؤولية الاجتماعية عن نشاطات المسؤولية الاجتماعية بطرق كيفية وأخرى كمية.

3.1 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية ولما أضحي له من تأثيرات مباشرة وغير مباشرة على أداء المؤسسات، الأمر الذي إستلزم استحداث طرق وأدواء لقياس الأداء الاجتماعي بما يضمن تقييما موضوعيا لأنشطة المسؤولية الاجتماعية سواء كميا أو كيفيا.

إضافة إلى ذلك تحاول الدراسة الحالية توضيح أهمية استخدام تحليل المضمون أو المحتوى في الدراسات الإقتصادية والإدارية والمحاسبية والذي يعتبر استخدامها نادرا، ويقتصر استخدام ذلك على الدراسات الأدبية والدراسات في مجال الصحافة والخطابات السياسية.

4.1 أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة أساسا إلى توضيح النقاط التالية:

- ✓ التعرف على أهم الطرق لقياس الأداء الاجتماعي في المؤسسات.
- ✓ توضيح واقع الأنشطة الاجتماعية للشركة محل الدراسة.
- ✓ تحليل التقارير السنوية وتقارير المسؤولية الاجتماعية للشركة محل الدراسة بهدف التحليل الكيفي لأدائها الاجتماعي .

5.1 المنهج المستخدم:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على تحليل مضمون ومحتوى التقارير السنوية وتقارير المسؤولية الاجتماعية لشركة والت ديزني بين سنوات 2015 - 2020 وذلك لتحديد وجود الظاهرة المدروسة بأبعادها المختلفة، بالإضافة إلى ذلك ولأن وحدات تحليل المحتوى كثيرة، تم اختيار الجملة كوحدة للمعالجة على اعتبارها البنية اللغوية الأكثر دلالة في اللغة الإنجليزية، خاصة وأن التقارير المدروسة للشركة متوفرة باللغة الإنجليزية.

6.1 الدراسات السابقة:

سيتم عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة كما يلي:

- ✓ دراسة (Zoni ، Derchi ، و Dossi ، 2020)، بعنوان: أداء المسؤولية الاجتماعية للشركات: المحفزات والنتائج المتعلمة.

هدفت الدراسة إلى إختبار تطور أداء المسؤولية الاجتماعية في 746 شركة أمريكية مدرجة في البورصة لسنوات 2003 – 2013.

توصلت الدراسة إلى وجود تطور كبير في حجم ونوع الأداء الاجتماعي سنة بسنة وصولا إلى سنة الذروة (السنة الثامنة)، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي لحوكمة الشركات على تحسين أداء المسؤولية الاجتماعية .

- ✓ دراسة (Lechuga, MarÃa, LarrÃn Jorge, & Herrera MadueÃo, 2020) ، بعنوان: إعتقاد وتصميم أدوات لقياس ممارسات المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية .

هدفت الدراسة إلى توفير أداة موثوقة لقياس الأداء الاجتماعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قياس التحليل العاملي متعدد العناصر.

توصلت الدراسة إلى وجود أربعة أبعاد أساسية يمكنها التعبير عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية وهي الموظفين، العملاء، البيئة، والمجتمع.

✓ دراسة (سفير، حمادة، و مولاي، 2018)، بعنوان: آليات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وطرق الإفصاح عنه.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قدرة محاسبة المسؤولية الاجتماعية على قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات والإفصاح عنه من خلال استعراض آليات وطرق الإفصاح الاجتماعي.

استعرضت الدراسة عديد الجوانب النظرية المتعلقة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية بما في ذلك الإفصاح والقياس المحاسبي، غير أنها لم تفرد دراسة عملية للموضوع .

✓ دراسة (Guthrie & Abeysekera, 2006)، بعنوان: تحليل المحتوى للتقارير الاجتماعية والبيئية: ما الجديد؟

هدفت الدراسة إلى توضيح طريقة استخدام تحليل المحتوى كأسلوب بحثي خاص بالتقارير الاجتماعية والبيئية من خلال فهم منهجية إعداد التقرير، محتواه، والجوانب الإيجابية المستفادة منه.

توصلت الدراسة إلى أن تحليل المحتوى أسلوب توضيحي جيد لمعرفة محتوى التقارير ومنهجية عملها، إلا أنه يبقى محدودا في ظل استخدامه متفردا، إذ لا بد من عملية المزج بين الأساليب الكمية وتحليل المحتوى للحصول على تقارير أكثر موثوقية وجودة.

✓ دراسة (Khan, Lockhart, & Bathurst, 2018)، بعنوان: تحليل المحتوى للإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية .

هدفت الدراسة إلى محاولة التمييز بين الطرق الكمية والكيفية في تحليل الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من خلال استعراض أسلوب تحليل المحتوى كأداة كيفية لذلك. تم استخدام عينة من الشركات الباكستانية لمدة أربعة سنوات.

توصلت الدراسة إلى استخدام أسلوب تحليل المحتوى يتطلب جهدا أكبر على إعتباره يمثل مسحا شاملا للتقارير المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية في المؤسسة، وأوصت باستخدام عدد صفحات التقرير كوحدة للقياس على إعتبارها الطريقة الأسهل لذلك.

2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية :

يعد مصطلح المسؤولية الاجتماعية من المصطلحات التي لم يجمع بعد على العناصر المكونة له خاصة مع تطور مجالات المسؤولية الاجتماعية كل سنة. ومن خلال ما يلي سيتم استعراض بعض التعاريف التي تعنى بها سواء التي جاءت بها المنظمات الدولية أو الباحثين في حقل إدارة الأعمال.

عرفها البنك الدولي على أنها التزام بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آنٍ واحد (Michel & Quairel-Lanoizelée, 2007, p. 23).

عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة على أنها التزام مستمر من قبل الشركات على التصرف بشكل أخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية مع ضرورة تحسين نوعية الحياة للقوى العاملة والمجتمع المحلي قصد تحقيق تنمية مستدامة. (The social role of business, 2010, p. 6)

عرفها الاتحاد الأوروبي على أنها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات بيئية واجتماعية في أعمالها، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي، ويركز الاتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسؤولياتها اتجاه المجتمع (الأسرج، 2010، صفحة 3).

كما عرفتها المنظمة العالمية للمعايير بأنها: تحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع والمحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة.

وأكدت الغرفة التجارية العالمية على أن المسؤولية الاجتماعية هي جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً، فهي تتحقق بالإقناع والتعليم. (الأسرج، 2010، صفحة 3)

عرفها المعهد العالمي للفكر الإسلامي بأنها عبارة إلتزام الشركة بالمشاركة في عمل الصالحات عند ممارسة أنشطتها اتجاه الأطراف ذوي العلاقة، نتيجة التكليف الذي ارتضته في ضوء مبادئ الشريعة الإسلامية، بهدف النهوض بالمجتمع الإسلامي، مع مراعاة المرونة والإستطاعة والشمول والعدالة. (الحموري و المعاينة، 2015).

في حين يعرفها بعض المهتمين والمتخصصين على أنها الانتقال من ذلك المفهوم الفلسفي إلى مفهوم أدق يشمل جل العوامل التي يمكنها تحقيق التنمية المستدامة دوم التضحية بالأداء الاقتصادي للشركة (Grond, 2003).

كما عرفت على أنها الطرق التي بواسطتها تسعى الشركة إلى التواصل مع المجتمع الذي تعمل فيه ومواءمة قيمها وسلوكها مع تلك الجهات المعنية من أصحاب المصالح والتي تشمل الموظفين والعملاء والموردين والحكومة والبيئة والمجتمع ككل (Mallin, 2009).

إضافة إلى ذلك يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية هي جل النشاطات التي من خلالها يمكن للشركات دمج نشاطاتها الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية وتفاعلها بذلك مع أصحاب المصلحة على أساس طوعي (crowther & Aras, 2008, p. 11).

عرفت كذلك بأنها التزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال ممارسات أعمال اختيارية تقديرية ومساهمات

بالموارد المؤسسية (كوتلر ولي، 2011، صفحة 9).

استعرضت مجمل التعاريف السابقة أهداف المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات واختلفت في المجالات الممكن إدراجها ضمن التعريف وعلى الأساس يمكن القول أن المسؤولية الإجتماعية هي " كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات بغية الوصول إلى أهدافها المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع والتي تعتبر حتما جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المؤسسة والساعية إلى تحقيقها كجزء من الإستراتيجية العامة لها، وقد تكون إلزامية كما قد تكون طوعية، وهي بذلك مرنة تتجدد أفكارها لتشمل كل تطور يحدث في المجتمع."

3. الأداء الإجتماعي للمؤسسات وطرق قياسه

سيتم عرض أهم المفاهيم المتعلقة بالأداء الإجتماعي وكذا طرق قياسه.

1.3 مفهوم الأداء الإجتماعي للمؤسسات

يمكن استعراض بعض التعاريف الخاصة بالأداء الإجتماعي كما يلي :

يعرف الأداء الإجتماعي كونه تقييم أصحاب المصلحة لمسؤولية المؤسسة ومواطنتها بالإضافة إلى أداءها المالي (Study.com، 2021). كما يعرف الأداء الإجتماعي على أنه التعبير عن مدى استجابة المؤسسات لمبادئ المسؤولية الاجتماعية. (Carroll، 1979)

يعبر الأداء الإجتماعي عن قياس الإستجابة المؤسسية لمتطلبات السوق، المعايير القانونية، و البعد الإجتماعي. (SETHI، 1975)

ويقصد كذلك بالأداء الإجتماعي نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها الاجتماعية الموضوعية والمحددة سلفا، ويقسم هذا الأداء إلى قسمين داخلي وخارجي، ففي حين يرتبط الأداء الداخلي بالمالكين والعاملين، فإن الأداء الخارجي يعني الأداء اتجاه الزبائن، المجتمع المحلي، الحكومة، البنية، وذوي الإحتياجات الخاصة. (مقدم، 2014، صفحة 165).

يعني الأداء الاجتماعي تحويل الرسالة الاجتماعية لمؤسسة ما إلى حقيقة واقعة وممارسة تتماشى مع القيم الاجتماعية المقبولة المرتبطة بخدمة أعداد أكبر من الفقراء والمعوزين، وتحسين جودة وملائمة الخدمات المالية، وخلق مزايا للعملاء، وتحسين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. (سفير، حمانة، و مولاي، 2018، صفحة 5) من خلال التعريفات السابقة يمكن تلخيص الأداء الإجتماعي بأنه ترجمة لأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة إتجاه أصحاب المصلحة وفقا للأهداف المرسومة مسبقا.

2.3 طرق قياس الأداء الإجتماعي للمؤسسات

يقصد بطرق قياس الأداء الإجتماعي تلك الأساليب التي تعنى بالتكاليف والعوائد الاجتماعية ويمكن تلخيصها فيما يلي :

✓ تكاليف منع حدوث الأضرار الاجتماعية: نظرا لصعوبة قياس أو تحديد التكلفة الاجتماعية الصحيحة لغرض الإثبات في السجلات المحاسبية، فإنه بالإمكان الحصول على أفضل رقم تقريبي للتكلفة الاجتماعية

عن طريق تحديد تكلفة تجنب الأضرار التي تلحق بالمجتمع وتكاليف منعها هي علاقة عكسية (علان و المساعيد، 2013، صفحة 85).

✓ تكاليف التصحيح (إزالة الضرر): وفقا لهذا الأسلوب فإن التكاليف البديلة للتكاليف الاجتماعية هي المبالغ التي تنفقها المؤسسة لإعادة الشيء لأصله وحالته، ومن تلك المبالغ التي تتحملها المؤسسة لإعادة بعض الموارد الطبيعية لحالتها الأولى، أو لإحلال المورد الذي استهلكته المؤسسة والتأثر بنشاطها الاقتصادي فمثلا التكاليف الاجتماعية المترتبة على قيام أحد مصانع الاسمنت بتلويث البيئة، تتمثل في التكاليف التي يتحملها المصنع في محاولة لإعادة هذه البيئة إلى ما كانت عليه كتشجير المناطق المحيطة وتخضيرها. (علان و المساعيد، 2013، صفحة 85).

✓ قياس التكاليف الاجتماعية المباشرة: كقياس الأصول الاجتماعية التي تستخدمها المؤسسة لتحقيق أهدافها الاجتماعية، قياس المصروفات المباشرة التي تنفقها المؤسسة وفاء لالتزاماتها، قياس الضرائب التي تدفعها المؤسسة للجهات الحكومية نتيجة الضرر التي تسببه للمجتمع (آل غزوي، 2010، صفحة 16).

✓ قياس التكاليف الاجتماعية غير المباشرة: أي قيمة ما يتحملة أضرار نتيجة ممارسة المؤسسة لنشاطها الإقتصادي، كقياس تكاليف منع حدوث الأضرار أو التجنب أو الوقاية، وقياس تكاليف التصحيح لما تتحملة المؤسسة من مبالغ من أجل إعادة بعض موارد المجتمع لحالتها الأصلية (آل غزوي، 2010، صفحة 18).

4. لمحة عامة عن شركة والت ديزني:

شركة والت ديزني هي شركة أمريكية تأسست في أكتوبر 1923 في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل الإخوة Walt و Roy من عائلة Disney كشركة ترفيهية، لتصبح فيما بعد أحد أهم الاستديوهات العالمية في هوليوود (walt disney, 2021).

في نهاية سنة 2020، تحصلت شركة والت ديزني على المرتبة الثانية في ترتيب المؤسسات الأكثر مسؤولية ب 78.1 نقطة منافسة بذلك كبريات الشركات العالمية على غرار أديداس، ميكروسوفت، و نتفليكس وفي الربع الرابع من سنة 2021 تحتل الشركة المرتبة الثامنة عالميا (reptrak, 2020).

5. إهتمام شركة والت ديزني بالمسؤولية الاجتماعية :

تولي شركة والت ديزني اهتماما بالغا بأداءها الاجتماعي على اعتبارها تمثل أحد رواد المسؤولية الاجتماعية في العالم. وفيما يلي استعراض لأهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية بين سنوات 2015-2020.

✓ الإهتمام بالعملاء

يعتبر جانب العملاء من الأهمية بما كان في أي مؤسسة ربحية كونه المكون الأول والمباشر لربحية المؤسسة، وعلى إعتبار شركة والت ديزني شركة تعمل في مجال إنشاء المحتوى يمكن تلخيص إهتمامها بالعملاء في النقاط التالية (Disney, 2020, p. 14) :

- تقديم محتوى إيجابي وإبداعي يتناسب مع جميع الفئات العمرية.
- تقديم محتوى متنوع غير إقصائي يشمل جميع التشكيلات العرقية والدينية الموجودة في المجتمع.
- التركيز على القضايا الراهنة المرتبطة بالصراعات ومحاولة تقديم الحلول في شكل منتجات سينمائية توازن بين وجهات النظر المختلفة.
- تفعيل مبادرة لمراجعة محتوى المنتجات المقدمة من طرف الشركة والتي تحاول تصفية محتويات الشركة من المنتجات السلبية وغير المقبولة في بعض المجتمعات.
- مراعاة الأمان التكنولوجي للعائلات، خاصة فيما يتعلق ببرامج الأطفال وخصوصيتها.

✓ الإهتمام بالبيئة :

التوجه العالمي اليوم يحتم التركيز على تنمية مستدامة تراعي حماية الكوكب من التلوث وحماية الموارد الطبيعية من الإستنزاف، وشركة والت ديزني تضع استراتيجية واضحة لحماية البيئة يمكن تلخيصها فيما يلي (Disney, 2020, p. 38):

- تركز الشركة على الحكامة في إستخدام الموارد الطبيعية بما يضمن مستقبل الأجيال المستقبلية.
- معالجة الآثار البيئية المباشرة التي قد تسبب فيها الشركة بصفة مباشرة أو غير مباشرة.
- محاولة التقليل من انبعاثات الغازات الدفيئة، النفايات، استهلاك المياه واستخدام المواد البلاستيكية في كل منشآت الشركة في ظل إستراتيجية 2030 البيئية.
- الإستثمار في الطاقات البديلة بدلا من الطاقات الأحفورية وذلك لتحقيق كفاءة أعلى في إستخدام الطاقة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في بناء وتشبيد منشآت الشركة والتي تعتمد أساسا على التصاميم الذكية، كفاءة الإضاءة، تكنولوجيا الطاقة الحرارية الأرضية وتقليل إستخدام النفايات.

✓ الإهتمام بالموارد البشري:

بعد الإطلاع على مختلف تقارير المسؤولية الإجتماعية لشركة والت ديزني يتضح جليا اهتمامها الكبير بالعميل الداخلي وهو الموظف، بإعتباره المحرك الأساس لنجاح أي استراتيجية، وتمثل النقاط التالية جزء من إفصاحات المجموعة عن إهتمامها بمواردها البشرية: (Disney, 2020, p. 31)

- توفير أنظمة السلامة المهنية لكل الموظفين في الشركة من خلال تطبيق كل التدابير المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.
- عدم التمييز بين الموظفين في المجموعة بغض النظر عن هوياتهم أو بلدانهم أو دينهم، أو جنسهم وهو وما تبرزه مؤشرات التنوع الوظيفي في الشركة ووفقا لما يمليه الدليل الأخلاقي للشركة.
- حماية الموظفين صحيا خاصة بعد جائحة كوفيد-19، حيث أولت الشركة إهتماما بتوفير الرعاية

الصحية والمعدات اللازمة لحماية موظفيها.

- الحرص على تدريب العمال بما يضمن تحسن الأداء الوظيفي وفرص التواصل.
- التأكيد على تمكين المرأة وتكافؤ الفرص بين الجنسين، حيث بلغت نسبة النساء الحاصلات على مناصب قيادية 40 % عام 2020.

✓ الإهتمام بالمجتمع :

بخلاف الأنشطة المتعلقة بالبيئة والموظفين والعملاء، تولى شركة والت ديزني البيئة التي تعمل فيها أولية كبرى، ذلك أنها جزء لا يتجزء من المجتمع المحلي الذي تنشط فيه، ولأنها تترى على عدد كبير من المنشآت في مختلف دول العالم، تسعى المجموعة إلى محاكاة كل مجتمع حسب ظروفه وأولوياته، وفي ما يلي بعض نماذج التواصل المجتمعي للمجموعة مع المجتمعات خاصة في الآونة الأخيرة التي شهدت جائحة كورونا، الأمر الذي أعطى للأنشطة المجتمعية صبغة صحية (Disney, 2020, p. 22):

- إنفاق قرابة 27 مليون دولار أمريكي في جميع أنحاء العالم، كجزء من الإنفاق الاجتماعي المخصص لمكافحة جائحة كوفيد – 19.
- توفير أكثر من 150.000 اختبار فحص كورونا مستعجل للهند خاصة في ظل الموجة الثانية التي مست هذا البلد.
- إعداد وتقديم آلاف الوجبات للأطعم الطبية في المستشفيات المتضررة من جائحة كوفيد-19 على غرار كاليفورنيا، فلوريدا، جورجيا، نيويورك، كندا وفرنسا.
- تجهيز مركز تلقيح ضد فيروس كوفيد-19 في مدينة كاليفورنيا في شهر جانفي 2021.
- إنفاق أكثر من 5 مليون دولار أمريكي لدعم شركات قديمة وأخرى مستحدثة في المجتمعات التي يمثل أصحاب البشرة السوداء الغالبية فيها، وذلك دعماً لمبادئ نبت العنصرية وخطاب الكراهية.
- دعم مالي مقدرب 333 مليون دولار بشكل إجمالي موزع على فئات مجتمعية مختلفة على غرار الأطفال الذين يعانون من أمراض مزمنة وخطيرة، بالإضافة إلى الأفراد والمؤسسات التي تضررت بفعل كوارث طبيعية داخل الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها.

6. تحليل محتوى تقارير الإستدامة لشركة والت ديزني للفترة 2015-2020:

باستخدام أدوات التحليل الكيفي والتي يعتبر تحليل المحتوى أهمها، قام الباحث بقراءة تقارير المسؤولية الاجتماعية لشركة والت ديزني لسنوات 2015-2020 كاملة، وذلك بهدف تحديد وحدة التحليل وكذا العناصر المتكررة والتي يتركز تحليل الظاهرة المدروسة عليها. الجدول الموالي يوضح مختلف مجالات المسؤولية الاجتماعية التي تم الإفصاح عنها في الشركة محل الدراسة، وكذا التطور السنوي لعدد الجمل المتعلقة بكل مجال.

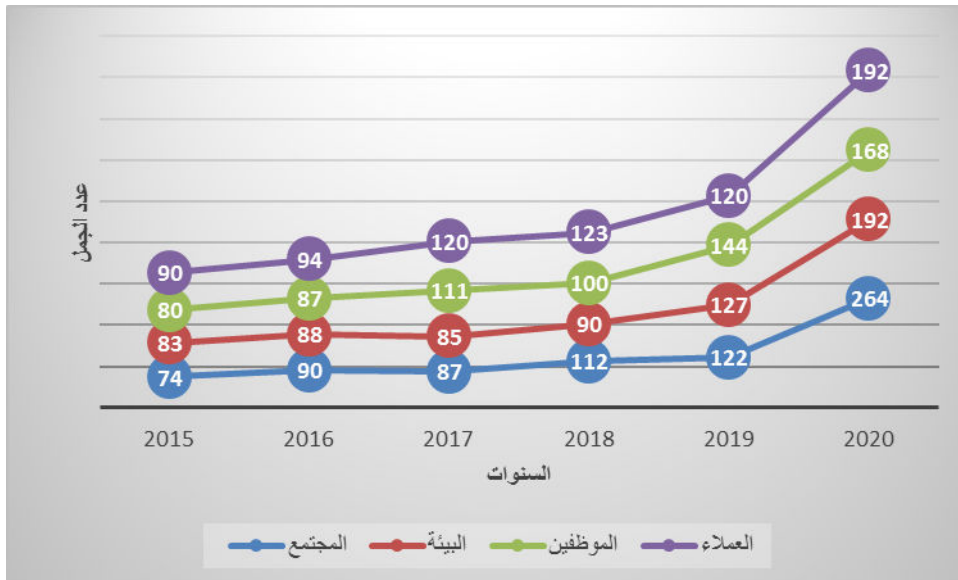
الجدول رقم 01 تحليل المحتوى لتقارير المسؤولية الاجتماعية لشركة والت ديزني لسنوات 2015-2020

| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|----------|------|------|------|------|------|------|
| المجتمع | 264 | 192 | 122 | 112 | 87 | 74 |
| البيئة | 192 | 127 | 90 | 85 | 88 | 83 |
| الموظفين | 168 | 144 | 100 | 111 | 87 | 80 |
| العملاء | 192 | 120 | 123 | 120 | 94 | 90 |
| المجموع | 816 | 513 | 425 | 403 | 359 | 327 |

*الوحدة عدد الجمل

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على تقارير المسؤولية الاجتماعية لسنوات 2015-2020

الشكل رقم 01 تطور مجالات المسؤولية الاجتماعية في تقارير المسؤولية الاجتماعية 2015-2020 لشركة والت ديزني حسب أداة تحليل المحتوى



المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على تقارير المسؤولية الاجتماعية لشركة والت ديزني لسنوات 2015-2020.

من خلال الجدول رقم 01 والشكل رقم 01 يمكن توضيح النقاط التالية:

مثل الإهتمام بالعملاء الجانب الأكبر من تحليل المحتوى للتقارير الاجتماعية لشركة والت ديزني في كل سنوات الدراسة، الأمر الذي قد يعني أن الشركة تولي الإهتمام الأكبر بعملائها والمتمثلين في شرائح متابعي برامج والت ديزني على إختلاف أنواعهم. يعود هذا الإهتمام إلى حساسية التعامل مع هذه الشرائح خاصة الأطفال لذا خصصت المجموعة الجانب الأكبر من تقريرها (29.7% أقصاها سنة 2017) على كيفية التعامل مع هذه الفئة. من خلال الشكل رقم 01 يظهر بأن الإهتمام بالجانب المجتمعي يقع في آخر ترتيب مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركة خلال كل سنوات الدراسة، الأمر الذي يفسر على وجهين، الوجه الأول يتعلق بكون الجانب المجتمعي يتعلق بالبيئة الخارجية للمؤسسة والتي قد لا تحتاج هذا النوع من الإفصاحات خاصة إذا تعلق الأمر بالجانب الكيفي. أما الوجه الثاني فيفسر من خلال أن جل الأنشطة المتعلقة بالمجتمع تأخذ الطابع الكمي وهو ما

يتم الإفصاح عنه في التقارير السنوية على شكل أرقام ونسب ومؤشرات تبرز أهم المبالغ المخصصة للمجتمع في شكل تبرعات وإعانات للأفراد والمؤسسات.

ما يلاحظ كذلك من خلال تحليل عبارات الجانب المجتمعي، أن الإهتمام بالجانب الصحي، والذي أضحى هاجس جميع المؤسسات في الآونة الأخيرة بعد جائحة كوفيد-19، هو الجانب الأكبر من إهتمام الشركة بهذا الجانب.

اختلفت النسب المعبرة عن إهتمام الشركة بالبيئة والموظفين في تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركة خلال سنوات الدراسة، وقد مثلت في مجملها ربع عدد الجمل في حدودها القصوى.

بعد استقراء جميع تقارير المسؤولية الاجتماعية اتضح جليا من خلال عدد صفحات هذه التقارير والتطور المستمر لعدد الجمل المتعلقة بكل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية أن الشركة تنتهج استراتيجية واضحة في الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقاريرها.

7. خاتمة

من خلال التحليل النظري لمتغيرات الدراسة، وبعد تحليل المضمون للتقارير الاجتماعية لشركة والت ديزني بين سنوات 2015-2020 يمكن عرض النتائج والمقترحات التالية:

1.7 النتائج

- ✓ يتضمن الأداء الاجتماعي كل ما له علاقة بالأنشطة البيئية، الموظفين، العملاء، والمجتمع، بالإضافة إلى الأنشطة التي تشمل حماية حقوق الإنسان، ونبذ التمييز العنصري، وحماية حقوق المرأة والأطفال.
- ✓ تستخدم المؤسسات طريقتين أساسيتين للإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية. تعتمد الطريقة الأولى على الإفصاح الكمي بمختلف المؤشرات التي من شأنها قياس الأداء الاجتماعي، أما الطريقة الثانية فتعتمد على التحليل الكيفي لاستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.
- ✓ أظهرت التقارير الاجتماعية للشركة محل الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية ليست مجرد أنشطة موسمية إنما هي جزء من إستراتيجيتها.
- ✓ تهتم شركة والت ديزني بمجالات المسؤولية الاجتماعية الأربعة الأساسية بالإضافة إلى بعض المجالات الثانوية كحماية حقوق الإنسان، التمييز العنصري، وقضايا المرأة وحماية الأطفال.
- ✓ من خلال استقراء تقارير المسؤولية الاجتماعية يتضح بأن المؤسسة محل الدراسة تحاول الموازنة بين الإفصاح الكمي والكيفي، فبعض الجوانب الاجتماعية تأخذ طابعا كميا بدلا من التحليل الكيفي، وهو ما يقتضي تعزيز الوصف الكيفي للأنشطة الاجتماعية بكل ما من شأنه توضيحها كميا.

2.7 الإقتراحات

- ✓ تعتبر شركة والت ديزني نموذجا دوليا ناجحا للشركات الناجحة ماليا والمكتسبة لثقافة المسؤولية الاجتماعية بل والرائدة فيه، وهو ما يستدعي دراسة مثل هذه النماذج وتطبيقها محليا خاصة في ظل تفاقم

الأثار المتعلقة بالمؤسسات ذات التأثير الاجتماعي والبيئي البالغ.

- ✓ غياب نماذج للمسؤولية الاجتماعية محليا يجعل الشركات الوطنية بعيدة كل البعد عن ثقافة المسؤولية الاجتماعية، والتي تبدو في ظاهرها تكاليف آنية من أجل عوائد تسويقية مستقبلية.
- ✓ ينبغي على المؤسسات العربية بوجه عام والجزائرية بصفة خاصة تضمين الأداء الاجتماعي كروية استراتيجية بعيدا عن مفهوم الإلزامية.
- ✓ من الأهمية بما كان إلزام المؤسسات في الجزائر بتطبيق المعايير الدولية في التقرير وصولا إلى تقارير منفصلة تعنى بالمسؤولية الاجتماعية، وهذا من أجل قياس سليم ودقيق للأداء الاجتماعي.
- ✓ أسلوب تحليل المحتوى يمكن أن يحدد بعض مجالات إهتمام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية خاصة إذا تعلق الأمر بمكانة كل مجال وبعده الإستراتيجي، غير أن عملية مقارنة مكونات الأداء الاجتماعي تقتضي بيانات كمية تحول إلى مؤشرات للأداء الاجتماعي.

8. قائمة المراجع:

1. Derchi, G.-B., Zoni, L., & Dossi, A. (2020). *Corporate Social Responsibility Performance, Incentives, and Learning Effects. Journal of Business Ethics, 1-25.*
2. Grond, J. P. (2003). *la prise en compte du concept de responsabilité sociale, groupe de travail ORSE. France.*
3. Guthrie, J., & Abeysekera, I. (2006). Retrieved from *Content analysis of social, environmental reporting: What is new? 2006: https://ro.uow.edu.au/commpapers/549.*
4. <https://jobs.disneycareers.com/15/11/2021>.
5. <https://study.com/academy/lesson/corporate-social-performance-definition-responsibilities.htm> l. 15/08/2021 .
6. <https://www.reprtrak.com/rankings/2020/15/08/2021>.
7. Khan, M., Lockhart, J., & Bathurst, R. (2018). *Content Analysis of Corporate Social Responsibility Disclosures: An Assessment of Approaches. ANZAM . New Zealand.*
8. Lechuga, S., Marañón, P., Larrájn Jorge, M., & Herrera Madueño, J. (2020). *Design and validation of an instrument of measurement for corporate social responsibility practices in small and medium enterprises. Social Responsibility Journal, 1-25.*
9. Mallin, C. A. (2009). *corporate social Responsibility: A case study Approach., MGP Books Group, UK*
10. Michel, C., & Quairel-Lanoizelée, F. (2007). *la responsabilité d'entreprise, éditions la découverte, France*
11. SETHI, S. P. (1975). *Dimensions of Corporate Social Performance: An Analytic Framework. Management Review, 58-64.*
12. *Social Responsibility Reports. (2020). Walt Disney.*
13. *The social role of business. (2010). New Zealand: New Zealand business council for sustainable development.*
14. الأسرج، حسين، (2010)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة جسر التنمية، الكويت، 90، ص ص 1-25.
15. آل غزوي، حسين عبد الجليل، (2010)، المشاكل المحاسبية المعاصرة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في المحاسبية، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية في الدانمرك، الدانمرك.

16. الحموري، صالح و المعايطة، رولا. (2015). المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، كنوز المعرفة، الأردن.
17. سفير، محمد، حمانة، يمينة و مولاي، بوعلام، (2018)، آليات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وطرق الإفصاح عنه، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية 04، ص ص 1-14.
18. علان، فياض و المساعد، فياض،(2013) ، نموذج مقترح لتطبيق محاسبية المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة جرش، الأردن.
19. فيليب كوتلر، و نانسي لي،(2011)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر.
20. مقدم، وهيبه، (2014) ، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية – دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران، الجزائر.