جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –
معهد العلوم والتقنيات التطبيقية
قسم: مناجمنت

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ليسانس مهني

تخصص: محاسبة ومالية

بعنوان:

أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة خلال الفترة الممتدة مابين (2013-2015)

من إعداد الطالبتين:

– فريال جيرب.

–مبروكة جريدي.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05/16.

أمام اللجنة المكونة من:

أ/عائشة أولاد الحاج إبراهيم	أستاذة محاضرة(أ) – بجامعة قاصدي مرباح ورقلة –	رئيسا
د/ عائشة بخالد	أستاذة محاضرة(ب)– بجامعة قاصدي مرباح ورقلة –	مشرفا ومقررا
د/بدر الزمان خمقاني	أستاذ محاضر(ب)– بجامعة قاصدي مرباح ورقلة –	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –
معهد العلوم والتقنيات التطبيقية
قسم: مناجمنت

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ليسانس مهني

تخصص: محاسبة ومالية

بعنوان:

أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة خلال الفترة الممتدة مابين (2013-2015)

من إعداد الطالبتين:

– فريال جيرب.

–مبروكة جريدي.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05/16.

أمام اللجنة المكونة من:

أ/عائشة أولاد الحاج إبراهيم	أستاذة محاضرة(أ) – بجامعة قاصدي مرباح ورقلة –	رئيسا
د/ عائشة بخالد	أستاذة محاضرة(ب)– بجامعة قاصدي مرباح ورقلة –	مشرفا ومقررا
د/بدر الزمان خمقاني	أستاذ محاضر(ب)– بجامعة قاصدي مرباح ورقلة –	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

الإهداء

إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار، أرجوا من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار : **والدي العزيز** أدامك الله سندا لي.

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب و الحنان و التفاني، إلى بسمة الحياة و سر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي إلى **أمي الحبيبة** أطال الله في عمرها و حفظ صحتها.

إلى من شاركوني حليب الأمومة و قاسموني الفرح و الحزن و سقف البيت، إلى من يعجز اللسان وصفهم و يرتاح القلب بوجودهم أخواتي: **كاميليا و رميسة و** أخي الغالي **عبد الرؤوف** حفظ الله شملنا.

إلى من رافقوني مشواري الدراسي، إلى أخواتي التي وهبتني الدنيا إياهم **سوفي سليمة، طلحة حنان، بوقطاية سلمى** و رفيقتي في هذا العمل المتواضع **جريدي مبروكة،** راجية من الله أن يديم صداقتنا.

أهدي جهدي المتواضع

فريال

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى أعز وأغلى ما في الوجود إلى من قال فيهما المولى عز وجل:

"وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

إلى والدَي الكريمين

أمي الغالية التي تتمنى لي دائما المراتب العليا

أبي العزيز الذي يحثني دائما على طلب العلم،

أطال الله في عمرهما وأمدهما بدوام الصحة والعافية ورعاهما ورزقني رضاهما إن شاء الله.

إلى كل أفراد عائلتي صغيرا كبيرا

إلى كل أساتذتي من التعليم الابتدائي إلى التعليم الجامعي،

إلى من قاسمتني مشواري الجامعي وشاركتني في إنجاز هذه المذكرة"**فريال** ".

إلى حاملي راية العلم والمعرفة والباحثين

إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم صديقاتي **مريم،فريال،وئام، كنزة،أسماء، سلمى، مباركة**.... إلى كل الأصدقاء الذين يسعهم القلب ولا تسعهم هذه الصفحة.

وإلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في هذا الإنجاز، فجزاهم الله عني خير الجزاء.

إلى زملائي وزميلاتي سواءً في قسم المحاسبة والمالية أو في قسم تسيير الموارد البشرية الذين أتمنى لهم كل النجاح والتوفيق في حياتهم المهنية.

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نافعا يستفيد منه جميع الطلبة المقبلين على التخرج.

مبروكة

الشكر والعرفان

نتوجه بالشكر والحمد لله عز وجل الذي أمدنا بالقوة والصبر والثبات ووفقنا على مواصلة هذا العمل وإتمامه.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذة والدكتورة **"عائشة بخالد"** لإشرافها على هذه المذكرة، نسأل الله أن يجازيها عنا كل خير.

كما نتقدم أيضا بالشكر إلى كافة أستاذة المعهد بدون إستثناء، وكذالك كل الطاقم الإداري.

ونتقدم كذلك بجزيل الشكر لكافة عمال مكتبة معهد التكنولوجيا.

كما لا يفوتنا أن نعبر عن خالص الامتنان والشكر كل من قدم يد المساعدة في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة.

كما لا ننسى الموظفين الذين دعمونا ووقفوا بجانبنا في شركة سوناطراك حوض بركاوي في مصلحة المحاسبة العامة وعلى رأسهم" **السيد شطي صادق و السيد جمال بوعافية**" إطارات مالية ومحاسبية الذين لم يترددوا في تقديم أي مساعدة نسأل الله أن يبارك فيهم وفي أعمالهم.

كما نجد أنفسنا مدينين بالشكر لأعضاء هيئة المناقشة الموقرة على قرائتهم للمذكرة و قبولهم مناقشتها وتقييمهم للعمل، وإبداء ملاحظاتهم القيمة.

كما نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل ولم يتسع المجال لذكرهم.

فريال و مبروكة

الملخص

هدف هذه الدراسة إلى قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر –الوحدة العملياتية بورقلة– خلال الفترة من 2013 إلى 2015، ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة استعملنا القوائم المالية المتمثلة في الميزانية المحاسبية، جدول حسابات النتائج، ميزان المراجعة، بالإضافة إلى بعض الوثائق والمعلومات التي تجيب على مدى تبني المؤسسة قيد الدراسة للمسؤولية الاجتماعية.

توصلت الدراسة إلى أن تبني المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة اتصالات الجزائر –الوحدة العملياتية بورقلة– خلال الفترة من 2013 إلى 2015 له تأثير ايجابي على الأداء المالي وربحية المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية، أداء مالي، مجتمع، بيئة، زبائن، عمال.

Abstract

The aims of this study is to measure the impact of social responsibility on the financial performance of Algerian Telecom Corporation - the operational unit of Ouargla - during the period from 2013 to 2015, In order to answer the problem of the study, we used the financial statements of the accounting budget, the results account table, the balance of the audit, in addition to some documents and information that answer the extent of the institution under study for social responsibility.

The study concluded that the adoption of the social responsibility of the Algerian Telecom Corporation - the operational unit of Ouargla - during the period from 2013 to 2015 has a positive impact on the financial performance and profitability of the institution.

Keywords: social responsibility, financial performance, society, environment, customers, workers.

قائمة المحتويات

المحتوى	الصفحة
الاهداء	III
الشكر	V
الملخص	VI
قائمة المحتويات	VII
قائمة الجداول	IX
قائمة الأشكال	X
قائمة الاختصارات والرموز	XI
قائمة الملاحق	XIII
المقدمة	ب
الفصل الأول: أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي	
تمهيد	02
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الإجتماعية	03
المطلب الأول: تعريف المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات وتطورها التاريخي	03
المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات	06
المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات	07
المطلب الرابع: مبادئ و أبعاد المسؤولية الإجتماعية	08
المطلب الخامس: معايير قياس وتقييم المسؤولية الإجتماعية	12
المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء المالي	15
المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي	15
المطلب الثاني: أنواع الأداء المالي	16
المطلب الثالث: مؤشرات الأداء المالي	17
المطلب الرابع: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	23
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	28
المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية	28

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	29
خلاصة الفصل الأول	32
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي لمؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة	
تمهيد	34
المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	35
المطلب الأول: تعريف مؤسسة الاتصالات الجزائر بورقلة وهيكلها التنظيمي	35
المطلب الثاني: مهام مؤسسة الاتصالات الجزائر بورقلة وأهدافها	37
المطلب الثالث: تقديم قسم المحاسبة والمالية الاتصالات الجزائر بورقلة	37
المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بواسطة أدوات التحليل المالي	38
المطلب الأول: عرض الميزانية المالية مفصلة لمؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة- خلال الفترة (2013-2015)	38
المطلب الثاني: عرض الميزانية الوظيفية المختصرة لمؤسسة إتصالات الجزائر خلال الفترة (2013-2015)	41
المطلب الثالث: قياس الاداء المالي لمؤسسة إتصالات الجزائر خلال الفترة (2013-2015)	41
المبحث الثالث: قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة اتصالات الجزائر	56
المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال (أعضاء المؤسسة)	56
المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	58
المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	59
المطلب الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	61
المطلب الخامس: أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي	62
خلاصة الفصل الثاني	64
الخاتمة	66
قائمة المراجع	70
الملاحق	74

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1.1)	مؤشرات المساهمة الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين	12
(2.1)	المؤشرات التي تقيس علاقة المؤسسة بالعملاء	13
(3.1)	المؤشرات التي تقيس علاقة المؤسسة بالمجتمع والبيئة	14
(4.1)	تفسير رأس مال العامل الصافي الإجمالي	18
(5.1)	تفسير في احتياج رأس مال العامل الصافي الإجمالي	19
(6.1)	العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء الاقتصادي المالي	24
(1.2)	بطاقة تقنية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	36
(2.2)	الميزانية المالية المفصلة لمؤسسة اتصالات الجزائر- ورقلة- خلال الفترة (2013-2015)	39
(3.2)	الميزانية الوظيفية المختصرة لسنوات (2015/2014/2013)	41
(4.2)	رأس مال العامل الصافي الإجمالي للسنوات (2013-2014-2015)	41
(5.2)	الاحتياج في راس المال العامل الصافي الاجمالي للسنوات (2015/2014/2013)	43
(6.2)	الخزينة الصافية الاجمالية للسنوات (2015/2014/2013)	45
(7.2)	نسبة السيولة العامة للفترة (2015/2014/2013)	47
(8.2)	نسبة السيولة السريعة للفترة (2015/2014/2013)	48
(9.2)	نسبة السيولة الفورية للفترة (2015/2014/2013)	49
(10.2)	معدل دوران مجموع الأصول للفترة (2015/2014/2013)	50
(11.2)	معدل دوران الأصول الثابتة للفترة (2015/2014/2013)	51
(12.2)	نسب التمويل الدائم للسنوات (2015/2014/2013)	52
(13.2)	نسب التمويل الذاتي للسنوات (2015/2014/2015)	53
(14.2)	نسب المردودية المالية للسنوات (2015/2014/2013)	54
(15.2)	المردودية الاقتصادية للسنوات (2015/2014/2013)	55
(16.2)	قيم بعض المعايير التي تقيس المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال للفترة (2015/2013)	56
(17.2)	قيم بعض المعايير التي تقيس المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن للفترة (2015/2013)	58
(18.2)	قيم بعض المعايير بعد معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي تجاه العمال للفترة (2015/2013)	62

قائمة الأشكال البيانية

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1.1)	مجالات المسؤولية الاجتماعية	08
(2.1)	هرمِ Carroll لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	11
(1.2)	المصالح المكونة لقسم المالية والمحاسبة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	38
(2.2)	تطور رأس المال العامل الصافي الإجمالي	42
(3.2)	تطور في الاحتياج في رأس المال العامل الصافي الإجمالي ومختلف مكوناته	44
(4.2)	تطور في الخزينة الصافية الاجمالية	46
(5.2)	نسبة السيولة العامة	47
(6.2)	نسبة السيولة السريعة	48
(7.2)	نسب السيولة الفورية	49
(8.2)	معدل دوران إجمالي الاصول	50
(9.2)	معدل دوران الاصول الثابتة	51
(10.2)	تطور نسبة التمويل الدائم	52
(11.2)	تطور نسبة التمويل الذاتي	53
(12.2)	تطور نسبة المردودية المالية	54
(13.2)	تطور نسبة المردودية الاقتصادية	55

قائمة المختصرات والرموز

الرمز/الإختصار	الدلالة باللغة الأجنبية	الدلالة باللغة العربية
$\mathbf{FR_{ng}}$	Fonds de Roulement Net Globale	رأس المال العامل الصافي الإجمالي
$\mathbf{BFR_G}$	Besoin en Fonds de Roulement Globale	الإحتياج في رأس المال العامل الإجمالي
$\mathbf{BFR_{Exp}}$	Besoin en Fonds de Roulement d'Exploitation	الإحتياج في رأس المال العامل للإستغلال
$\mathbf{BFR_{Hexp}}$	Besoin en Fonds de Roulement Hors d'Exploitation	الإحتياج في رأس المال العامل خارج الإستغلال
$\mathbf{T_{ng}}$	Trésorerie Net Globale	الخزينة الصافية الإجمالية
ISO	International Organization for Standardisation	المنظمة العالمية للتقييس
$\mathbf{R_E}$	La rentabilité économique	المردودية الإقتصادية
$\mathbf{R_{Cp}}$	La rentabilité du capital privé	المردودية المالية
SPA	Société Par Action	شركة ذات أسهم
$\mathbf{E_S}$	Emplois Stables	الاستخدامات الثابتة
$\mathbf{E_{Exp}}$	Emplois d'Exploitation	الاستخدامات الإستغلال
$\mathbf{E_{Hexp}}$	Emplois Hors d'Exploitation	الاستخدامات خارج الإستغلال
$\mathbf{E_T}$	Emplois de Trésorerie	الاستخدامات الخزينة
$\mathbf{R_D}$	Ressources Durables	الموارد الدائمة
$\mathbf{R_{Exp}}$	Ressources d'Exploitation	الموارد الإستغلال
$\mathbf{R_{Hexp}}$	Ressources Hors d'Exploitation	الموارد خارج الإستغلال
$\mathbf{R_T}$	Ressources de Trésorerie	الموارد الخزينة

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
الملحق رقم01	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	74
الملحق رقم02	الميزانية المحاسبية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة (جانب الأصول) سنة(2013)	75
الملحق رقم03	الميزانية المحاسبية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة (جانب الأصول) سنة(2014)	76
الملحق رقم04	الميزانية المحاسبية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة(جانب الأصول) سنة(2015)	77
الملحق رقم05	الميزانية المحاسبية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة (جانب الخصوم) سنة(2013)	78
الملحق رقم06	الميزانية المحاسبية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة (جانب الخصوم) سنة(2014)	79
الملحق رقم07	الميزانية المحاسبية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة (جانب الخصوم) سنة(2015)	80
الملحق رقم08	جدول حسابات النتائج لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنة(2013)	81
الملحق رقم09	جدول حسابات النتائج لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنة(2014)	82
الملحق رقم10	جدول حسابات النتائج لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنة(2015)	83
الملحق رقم11	الميزانية الوظيفية المفصلة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنة(2013)	84
الملحق رقم12	الميزانية الوظيفية المفصلة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنة(2014)	85
الملحق رقم13	الميزانية الوظيفية المفصلة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنة(2015)	86
الملحق رقم14	ميزان المراجعة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنة (2013)	87
الملحق رقم15	ميزان المراجعة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنة (2014)	88
الملحق رقم16	ميزان المراجعة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنة (2015)	89

المقدمة

بتوطئة:

تعتبر المؤسسة الاقتصادية النبض الذي يتطور به صاد أي دولة، وذلك لأنها تلبي له احتياجاته ومتطلباته من المواد الضرورية وبالجودة العالية، وعلى هذا الأساس ظهرت المنافسة الشديدة بين المؤسسات الأمر الذي يجعل من هذه الأخيرة تبحث بدورها على زيادة مكانتها في السوق وتحسين من مردوديتها والرفع من أدائها المالي حتى تكتسب مكانة جيدة بين منافسيها وفي المحيط الذي تنشط فيه بصفة عامة.

حيث تم انتهاج بعد جديد للتنافس ألا وهو المسؤولية الاجتماعية من قبل العديد من المنظمات والهيئات باعتباره شكل ن أشكال الإدارة الحديثة، حيث أصبحت المؤسسة ملزمة باحترام المجتمع والمحيط الذي تتموقع فيه، بعيدا عن الهدف الاقتصادي ي كانت تسعى له سابقاً وذلك لتعزيز العلاقة بينها وبين المجتمع وتحقيق مصلحة كلا الطرفين، وتحقيق هدفها الاقتصادي بعد ذلك بطريقة غير مباشرة، وبالتالي في هذه المرحلة بدأت الانطلاقة لمحاولة التوأمة بين الربح والبقاء هذا الأخير الذي لا يتأتى إلا بحماية وتحقيق مصالح كل الأطراف المتعاملة مع المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية

اختلف الباحثين عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للمؤسسة، فهناك من يرى أن هناك علاقة تبادلية بينهما، وهناك من ينفي ذلك، ولقد جاءت إشكالية هذه الدراسة لتحاول معرفة هذه العلاقة من خلال دراسة تطبيقية على مؤسسة اتصالات الجزائر.

أولا: إشكالية الدراسة

من خلال ما سبق تتبلور معالم اشكاليتنا والتي يمكن صياغتها في السؤال المحوري التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يكون للمسؤولية الاجتماعية تأثير على الأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر – الوحدة العملياتية بورقلة – خلال الفترة الممتدة من 2013 إلى 2015 ؟

ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بتقسيمها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى إلتزام وتبني مؤسسة اتصالات الجزائر – الوحدة العملياتية بورقلة – بتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه كل من العاملين، البيئة، المجتمع والزبون خلال الفترة الممتدة من 2013 الى 2015 ؟
2. كيف يمكن قياس المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة اتصالات الجزائر – الوحدة العملياتية بورقلة – خلال الفترة الممتدة من 2013 إلى 2015 ؟
3. هل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يؤثر إيجابا أو سلبا على الأداء المالي وربحية مؤسسة اتصالات الجزائر – الوحدة العملياتية بورقلة – خلال الفترة الممتدة من 2013 إلى 2015 ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

بهدف دراسة هذا الموضوع و الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، سوف نقوم بصياغة فرضيات محتملة من أجل اختبار صحتها بإثباتها أو نفيها كمايلي:

1. ممارسات المسؤولية الاجتماعية من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر – الوحدة العملياتية بورقلة – خلال الفترة الممتدة من 2013 الى 2015 جيدة وفعالة تجاه كل من العاملين، البيئة، المجتمع وأخيرا الزبون؛
2. هناك العديد من المعايير والأدوات و المؤشرات محاسبية التي تمكننا من قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة قيد الدراسة حسب المعلومات والمعطيات المقدمة من طرف هذه الأخيرة؛
3. الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يؤثر إيجابا على الأداء المالي وربحية مؤسسة اتصالات الجزائر – الوحدة العملياتية بورقلة – خلال الفترة الممتدة من 2013 إلى 2015 .

ثالثا: مبررات اختيار الموضوع

أ. مبررات ذاتية

1. الرغبة في التحكم والتعمق في المؤشرات والنسب المالية المتعلقة بقياس الاداء المالي من جهة والتعمق في فهم المسؤولية الاجتماعية من جهة أخرى.

ب. مبررات موضوعية

1. كثرة البحث العلمي عن هذا الموضوع في الآونة الأخيرة على المستوى الدولي وحتى العالمي وتبني العديد من منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية؛
2. الرغبة في البحث في موضوع المسؤولية الاجتماعية وكذا الأداء المالي، حيث أن هذا الأخير في أغلب الدراسات و البحوث يتم ربطه بمتغيرات مالية أخرى، أما محاولة إيجاد علاقة بين المؤشرات المالية والمؤشرات الاجتماعية يعتبر من أحدث المواضيع في علم الإدارة الجديدة؛
3. الرغبة في الاقتراب من المؤسسة الجزائرية بصفة عامة ومؤسسة اتصالات الجزائر بصفة خاصة والتعرف إن كانت هذه المؤسسات تمارس المسؤولية الاجتماعية في إدارتها ومدى التزامها بأبعادها وأيضا معرفة الأسباب التي أدت إلى عدم تبنيها.

رابعا: أهمية الدراسة

- أهمية هذه الدراسة تتجسد من خلال أهمية المسؤولية الاجتماعية من جهة وموضوع الأداء المالي من جهة ثانية وموضوع الربط بينهما باعتبار أحد المتغيرات كمي وآخر نوعي من جهة ثالثة، ففي وقتنا الحاضر أصبحت المسؤولية الاجتماعية تستخدم من قبل أكبر المؤسسات، فهي تعتبر بمثابة استثمار في رأس المال الاجتماعي الذي يهدف أصحاب المؤسسات من وراءه إلى تحسين الأداء المالي وتطوير أداء المؤسسة بشكل عام؛

- أهمية هذه الدراسة تبرز من خلال مساهمة هذا الموضوع في تحقيق التنمية المستدامة، فموضوع علاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي يرتبط بمواضيع أخرى عديدة كأخلاقيات الأعمال، التنمية البشرية وغيرها من المصطلحات، مما يسهم عمليا في تحقيق مبادئ التنمية المستدامة.

خامسا: أهداف الدراسة

1. من خلال هذه المذكرة إلى توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأثره على المجتمع بشكل عام باعتباره مصطلح جديد ظهر في الآونة الأخيرة وأغلب المؤسسات الجزائرية لا تعرفه أو بالأحرى تجهل بعض الخطوط والمعالم المرتبطة به، وأيضا بعض المؤسسات الجزائرية تمارسه لكن لم يتضح لهم بعد بهذا المصطلح؛
2. اكتشاف طبيعة أثر الأداء الاجتماعي على الأداء المالي في المؤسسات الجزائرية بصفة عامة وكنموذج استعملنا مؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة –، والكشف على مجالات وأبعاد المسؤولية الاجتماعية الأكثر تأثيرا في الأداء المالي.

سادسا: حدود الدراسة

1. **الحدود المكانية**: تم تناول هذا الموضوع في أحد فروع مؤسسة اتصالات الجزائر وهو المديرية العملياتية – ورقلة–
2. **الحدود الزمانية للموضوع**:تم الاعتماد على القوائم المالية للمؤسسة محل الدراسة فيما يخص الأداء المالي، بالإضافة إلى بعض الوثائق والمعلومات التي تجيب على مدى تبني المؤسسة اتصالات الجزائر– وحدة ورقلة– للمسؤولية الاجتماعية، وذلك خلال الفترة من 2013 إلى 2015.

سابعا: المنهج و الأدوات المستخدمة

بناءا على طبيعة الإشكالية المطروحة ودراسة الموضوع وتحليله بدقة وللإجابة على الإشكاليات الفرعية ومحاولة اختبار الفرضيات، قمنا بإتباع المنهج الوصفي فيما يخص الإطار النظري بصفته المنهج الأكثر تناسبا مع هذا الموضوع، بالإضافة إلى الإستعانة بالكتب والمذكرات التي لها صلة بالموضوع باللغتين العربية والأجنبية، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج دراسة حالة، حيث ركزنا من خلاله على مؤسسة اتصالات الجزائر–الوحدة العملياتية ورقلة– وبالضبط قسم المحاسبة والمالية، وقسم الخدمات الاجتماعية، والقسم التقني، واستعنا في هذا الجزء على المقابلة الشخصية للإطارات في المؤسسة محل الدراسة، والقوائم المالية المستخدمة في حساب مجموعة من المؤشرات والنسب المالية والمعايير المتعلقة بمتغيرات الدراسة واستخدام برنامج Microsoft Word Excel 2007 بغية تحليل النتائج وتفسيرها.

ثامنا: هيكل الدراسة

من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة، وللإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الجزئية، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين؛ حيث تناولنا في الفصل النظري المتعلق بالأدبيات النظرية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي و الذي بدوره يتضمن ثلاث مباحث، فالأول يضم المفاهيم الأساسية حول المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطورها و أدوات قياسها وأيضا

الأبعاد ومجالات المرتبط بها، و المبحث الثاني يضم المفاهيم الأساسية الأداء المالي ومؤشراته وخصص في هذا المبحث مطلب لمعرفة العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي أكانت عكسية أم طردية، أما المبحث الثالث فتضمن الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، أما الفصل التطبيقي فتمثل في دراسة حالة ميدانية لأثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي والتي تمت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر – الوحدة العملياتية ورقلة – والذي قمنا بتقسيمه إلى مبحثين، تناولنا فيهما دراسة نظرية حول المؤسسة من حيث تعريفها، وأيضا الأهداف والمهام وتقديم قسم المحاسبة والمالية الخاص بها، إلى جانب قياس مؤشرات و معايير و نسب لكل من المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي على حدا للمؤسسة محل الدراسة للفترة الممتدة من 2013 إلى2015، وقياس الأثر بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي.

تاسعا: صعوبات الدراسة

واجهتنا مجموعة من المشاكل والصعوبات خلال إعداد هذه المذكرة، وهذه الصعوبات أثرت بدورها على عرقلة البحث وتسببت في توقفنا عن العمل مدة معتبرة من الزمن لغاية تغيير المؤسسة بالمؤسسة الحالية قيد الدراسة ومن أهمها:

تحفظ المسيرين والموظفين العاملين بالمؤسسة عن تقديم المعلومات التي تتعلق بموضوع الدراسة وعدم الإفصاح بها نظرا لأهميتها، و أيضا عدم تخ سيص الوقت الكافي للإجابة على الأسئلة المطروحة بحكم كثرة انشغالاتهم، مما أجبرنا على تغيير المؤسسة، وإعادة البحث من جديد.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي

تمهيد:

تسعى أي المؤسسة الاقتصادية بطبيعتها لتحسين مردوديتها والتقليل من المخاطر المالية التي قد تواجهها وكذلك الرفع من أداءها المالي، وخاصة في ظل المنافسة التي يشهدها العالم في الوقت الحالي من تطور تكنولوجي وغيره من العوامل المعيقة لذلك ومن أهم التغيرات التي طرأت والتي تم الاعتراف بها مؤخرا ألا وهو "مصطلح المسؤولية الاجتماعية للشركات"، باعتباره شكل من أشكال الإدارة الحديثة، وقد طرح من قبل العديد من المنظمات والهيئات باعتباره بعدا جديدا للمنافسة، والذي يفرض على المؤسسة الاهتمام بالجانب الاجتماعي بدلا من الاعتماد على الجانب الاقتصادي فقط، ليشمل المجتمع والمحيط الذي تتموقع فيه من عملاء ومنافسين وغيرهم.

ونتيجة لذلك ظهرت العديد من وجهات النظر للعديد من رواد الاقتصاد، هناك من تبنى الفكرة وحاول تجسيدها على رض الواقع، وهناك من قال أنها تقلل من الربحية.

لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى كل من مفهوم وأبعاد ومهام المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات قياسها وتقييمها من جهة، وإلى مفهوم الأداء المالي وأهميته وكذا مؤشرات قياسه من جهة أخرى، بالإضافة إلى عرض بعض الدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع باللغتين العربية والأجنبية.

وعليه سيكون هيكل الفصل كالآتي:

- ✓ **المبحث الأول**: مفاهيم عامة وأساسية حول المسؤولية الاجتماعية ومبادئها وأهدافها وطرق تقييمها ومجالاتها وغيرها؛
- ✓ **المبحث الثاني**: عموميات حول الأداء المالي ومؤشرات قياسه وأنواعه وكيفية تأثير المسؤولية الاجتماعية عليه؛
- ✓ **المبحث الثالث**: عرض بعض الدراسات السابقة باللغتين لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في مؤسسة الاقتصادية وفي مناطق مختلفة.

المبحث الأول :مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية

تعد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية من أهم التوجهات الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات بصفة عامة، ث تسعى من خلالها إلى تحقيق مصالح المجتمع والبيئة التي تعمل فيها، ولا تقتصر على تحقيق مصالحها الذاتية المتمثلة أساسا في تحقيق الأرباح والذي يعتبر هدف رأسمالي بحث. وبالتالي فإن اهتمام المؤسسة بالجانب الاجتماعي والبيئي دليل على تطور الفكر الإداري وتطور أهداف المؤسسة هذا من جهة، ومن الجهة الأخرى هو خيار تحتمه عليها تطور الحياة المدنية الحديثة وثقافة المستهلك الذي أضحى يبحث عن المنتجات التي تراعي الجوانب الصحية، وبالتالي فتنافسية المؤسسات لم يعد يحكمها التركيز على الموارد المالية والمادية، بل يتعلق بدمج الأبعاد الاجتماعية والأخلاقية في استراتيجيات وبرامج المؤسسات.

المطلب الأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتطورها التاريخي

أولاً:تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

عرفت السنوات الأخيرة تطورا في المفاهيم والأهداف في مجتمع الأعمال نظرا للتطورات الحاصلة في شتى المجالات: الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، وبالتالي كان للفكر الاقتصادي أثر الواضح في ضبط الأهداف والمعارف لكل مؤسسة، فمنها من يكون هدفها تحقيق أكبر قدر من الأرباح وهذا ما دعا له الفكر الكلاسيكي، ومنها من يسعى إلى تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية لما لها من موازنة بين البعد الاجتماعي والاقتصادي.

وهنالك عدة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية إلا إنها تتفق من حيث المضمون، نذكر منها:[1]

☒ منظمات المجتمع المدني:

- **رابطة السياسة العامة الوطنية:**" لا تنحصر المسؤولية الشركات بالسلوك الأخلاقي وبممارسات المحاسبة فقط، بل تشمل أيضاً السلوك الذي تعتمده الشركات تجاه أصحاب المصلحة وحاملي أسهمها على السواء ."
- **منظمة العفو الدولية "الأطراف الفاعلة الاقتصادية"**وتعتبر هذه المنظمة أن من مسؤولية الشركات:"مراعاة أثر جميع الجوانب عملياتها في حقوق الإنسان؛ ومنع انتهاكات حقوق الإنسان ضمن مجال نفوذها وفي عملياتها؛ واستخدام نفوذها المشروع لدعم حقوق الإنسان في جميع البلدان التي تعمل فيها."

[1] عائشة بخالد وآخرون، **تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية – دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر–** ، **الملتقى الدولي الثالث حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية**، المنعقد بجامعة ورقلة,الجزائر، يومي 27و28نوفمبر 2017، ص 462 و ص 463.

☒ حسب المنظمات الدولية:

- **المنتدى الدولي لقادة الأعمال:**"تعنى المسؤولية الاجتماعية للشركات ممارسات الأعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية و القائمة على مبادئ أخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة. وصممت تلك المسؤولية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة، إضافة إلى المساهمين ."
- **الغرفة التجارية الدولية:**"التزام مؤسسات الأعمال الطوعي بإدارة أنشطتها على نحو مسؤول ."
- **منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي:**"تشمل مسؤولية الشركات فعالية الأعمال – الملائمة – التي تطورها مع المجتمعات التي تعمل فيها، ويتعلق العنصر الأساسي لمسؤولية الشركات بأنشطة الأعمال ذاتها."
- **المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة** :" المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية، وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرها فضلاً عن المجتمعات المحلية والمجتمع عامة [1]."
- **عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية:**"التزام أصحاب النشاطات التجارية بالإسهام في التنمية المستدامة ن خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد [2]."
- تعريف **منظمة المقاييس العالمية ISO للمسؤولية الاجتماعية** بأنها:" مسؤولية المؤسسة عن الآثار المترتبة إتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين (ISO26000)."[3]

ومن خلال التعاريف بقة نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية عبارة عن ثقافة التزام المؤسسات اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك من خلال المساهمة في مجموعة من الأنشطة الاجتماعية المختلفة، كتحسين الخدمات الصحية وحل مشكلة المواصلات والإسكان.

[1] World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)**, Meeting changing expectations: Corporate social responsibility,** 1999, p03.
[2] World Bank, **Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania**, Working Paper, March 2005, p01.
[3] Jan-pascal grand-Jacques lgalens**, Manager la responsabilité sociale de l'entreprise (Gestion appliquée),** collection dirigée par Jérôme Caby, France, 2012, p89.

ثانيًا: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية:

مر التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية عبر سبع حقب وسبب هذا التطور يعود إلى عوامل اقتصادية كظهور الثورة الصناعية وما صاحبها، عوامل اجتماعية كزيادة وعي الأفراد المجتمع وظهور جماعات الضغط المتمثلة في الجمعيات والمنظمات العالمية المؤيدة و الداعمة لفكرة المسؤولية الاجتماعية وتتجسد في :[1]

- **الثورة الصناعية:**

تميزت هذه الفترة في بدايتها بالاستغلال المفرط لجهود العاملين وضعف الوعي الاجتماعي والبيئي لدى الملاك، وبدافع رغبة أصحاب المؤسسات زيادة الطاقة الإنتاجية وزيادة المداخيل أت تتغير وجهاتهم نحو العمال من معاملاتهم كآلة إنتاجية إلى معاملاتهم كأعمال لهم حقوقهم وعليهم واجبات في المؤسسة من خلال الاهتمام بعنصر الحوافز المادية كزيادة الأجور.

- **مرحلة تضخم حجم المؤسسات:**

تميزت هذه المرحلة بالتخصص في العمل لدى العمال وبتطور وزيادة حجم المؤسسات الساعية دائما نحو الربح زيادة المداخيل دون مراعاتها لمسؤوليتها تجاه المجتمع المحيط بها، أي أن خلال هذه الفترة تم اهمال عنصر المسؤولية الاجتماعية.

- **مرحلة تأثير أفكار الاشتراكية:**

ظهرت خلال هذه الفترة بوادر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال مطالبة العمال في حقهم في التقاعد و ضمان الاجتماعي وكذلك عنصر حوادث العمل والاستقرار الوظيفي، وكان هذا كله بسبب الأفكار المذهب الاشتراكي بقيادة المفكر كارل ماركس الذي يناهض بشدة المؤسسات الخاصة واستغلالها للعمال واهتمامه الدائم بتوفير سبل الراحة للعمال وإعطائهم حقوقهم الكاملة.

- **مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير وظهور النظرية الكينزية:**

حصول الكساد الاقتصادي الكبير سنة 1929 فهيار المؤسسات الصناعية و تسريح آلاف العاملين أدى اضطرابات كثيرة كظهور البطالة في صفوف أفراد المجتمع مما أدى إلى تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص بديلة لهم، حيث ظهرت نظرية كينز الشهيرة الداعمة إلى تدخل الدولة في الاقتصاد في حدود معقولة من أجل إعادة التوازن الاقتصادي، وانتشار الأفكار الاشتراكية بين أفراد المجتمع، كان هذا كله نقطة التحول نحو مبادئ وعناصر المسؤولية الاجتماعية[2].

---

[1] حمزة بن الزين، **المسؤولية البيئية والاجتماعية للشركات البترولية "دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) بحاسي مسعود خلال فترة مارس 2013"**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير وإقتصاد بترولي، غير منشورة, جامعة ورقلة،،الجزائر، 2013، ص 13وص 14.

[2] خبابه عبد الله، خبابه صهيب، **المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية**، جامعة بشار، 15/14فيفري 2012، ص3.

- **مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية التوسع الصناعي الكبير:**

ظهر في هذه المرحلة عنصر النقابات وما يدعو إليه من حقوق العاملين والقوانين التي تحمي حقوقهم و المشاركة في مجلس إدارة الشركة، كما تعزز وتجدر فكر الاشتراكية في هذه المرحلة، وظهور جمعيات حماية المستهلك في الدول الغربية، مما أدى بالمؤسسات إلى الاهتمام بالعمال من خلال وضع حد أدنى للأجور ونظم التأمين الاجتماعي والصحي للعمال، والاهتمام بعنصر حوادث العمل، وهذا ما يجسد النقلة النوعية التي حدثت في فكرة المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات من خلال التوجه من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي.

- **مرحلة ظهور جماعات الضغط:**

أدى ظهور جماعات الضغط والمتمثلة في الجمعيات والمنظمات الدولية والمحلية إلى تجسيد ودعم وحماية فلسفة المسؤولية الاجتماعية من خلال ضغطها على المؤسسات الصناعية بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة عن طريق القوانين والتشريعات الحكومية[1].

- **مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية:**

تتميز هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد من ظهور الاقتصاد الحر والعولمة وعنصر الخصخصة وانتشار والتطور التكنولوجي الرقمي الكبير، وانتشار كذلك نظام المعلومات وشبكة الانترنت، وظهور المنافسة بين المؤسسات ى هذا بالمؤسسات بدمج عنصر المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتجياتها وأهدافها نظرا لما يلعبه هذا العنصر (المسؤولية الاجتماعية) من دور في تحقيق المؤسسات لمكاسب اقتصادية واجتماعية.

المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني الشركات لمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون سؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها مايلي:[2]

بالنسبة للمؤسسة:

- سين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛

[1] طاهر خامرة، **المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة"حالة سوناطراك"**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير البيئة، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح, ورقلة،الجزائر,2007، ص 78-79.

[2] **نفس المرجع السابق**، ص:81-82.

- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع ال تيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

بالنسبة للدولة:

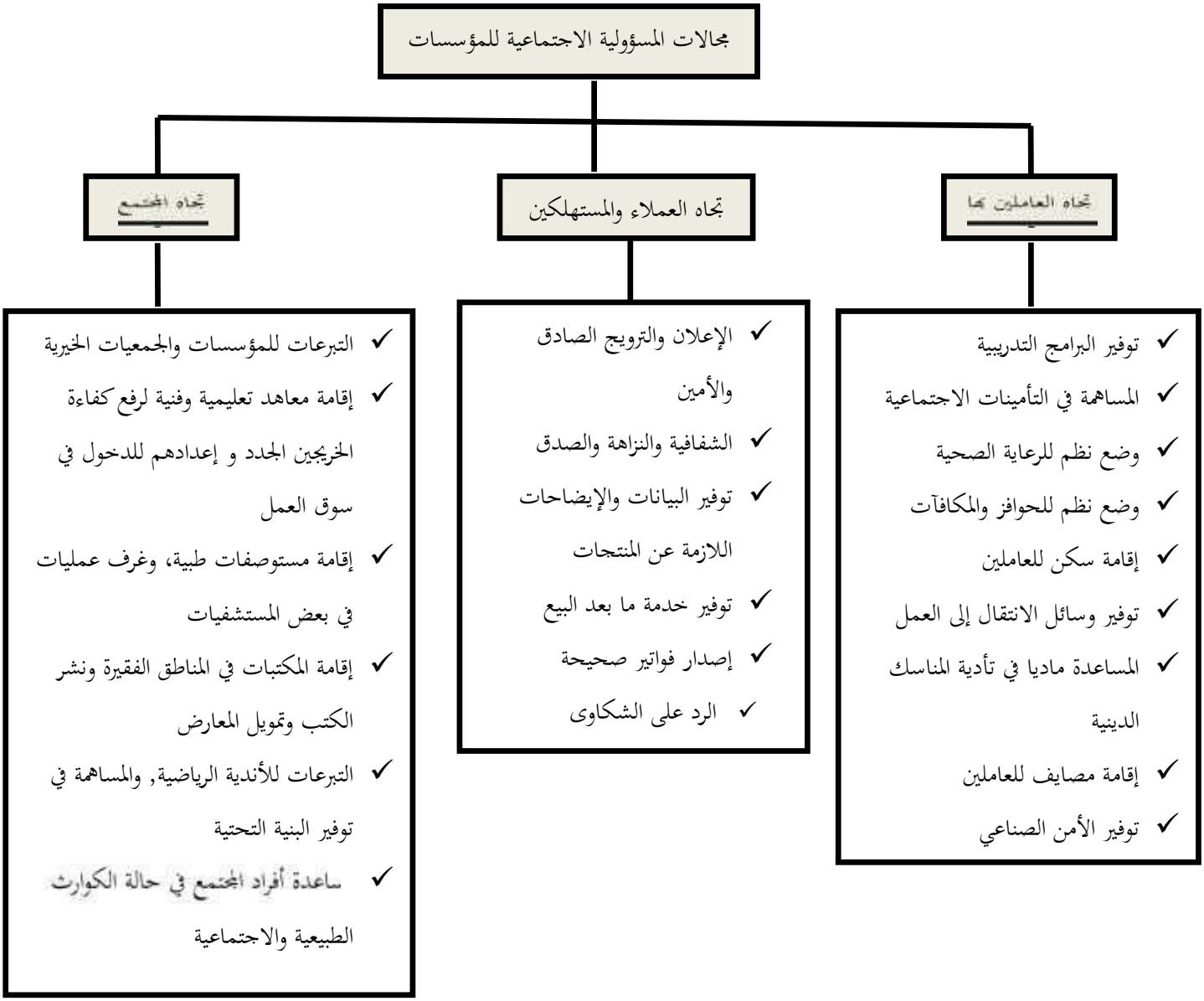
- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحميل التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

في ظل الوعي المتنامي بضرورة الإدارة الرشيدة في المؤسسة، لما تلعبه المؤسسة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، مما يترتب عليه مسؤولية اجتماعية اتجاه المجتمعات من خلال ثلاث فئات رئيسية العملاء والمستهلكين، العاملين والمجتمع والبيئة، وما يقابله من رضا لدى الرأي العام والأثر الايجابي لذلك، حيث يمكن ما تقدمه المؤسسة من عناصر المسؤولية الاجتماعية كما يلي:[1]

[1] عائشة بخالد وآخرون، **مرجع سبق ذكره**،ص 463.

الشكل رقم(1.1):مجالات المسؤولية الاجتماعية.



المصدر:من إعداد الطالبيتين بالاعتماد على عائشة بخالد وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص: 463.

المطلب الرابع:مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية

أولاً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على مجموعة من المبادئ الأساسية تتمثل في[1]:

[1] حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، **أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات, الطبعة الثانية: نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي**، المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر، يومي 22و23 نوفمبر 2011, ص232-233.

- **مبدأ الإذعان القانوني**:أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة والإلمام بها.
- **مبدأ احترام الأعراف الدولية**: أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية المجتمعية.
- **مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية**: أن تقر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعا في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.
- **مبدأ القابلية للمسائلة**: أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات- ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية- التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة.
- **مبدأ الشفافية**: تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.
- **مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان**: تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

وفي هذا الإطار وضعت الأمم المتحدة مبادرة جماعية صادرة عن الشركات الكبرى لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتهدف هذه الاتفاقية إلى حشد طاقات رجال الأعمال وطرح الحلول لمواجهة تحديات العولمة. حيث أنها تعد مبادرة طوعية تقوم على مبدأي المساءلة القانونية والشفافية. كما أنها مبادرة متعددة الأطراف، فبالإضافة للشركات الكبرى، هناك الحكومات المحلية،والاتحادات العمالية، والمعاهد التعليمية، وغيرها من منظمات المجتمع المدني.وقد تم إيجاز الأفكار التي تقوم عليها الإتفاقية في عشرة مبادئ:

- ✓ **حقوق الإنسان**:

المبدأ الأول:يتعين على الشركات تأييد واحترام حماية حقوق الإنسان المعلنة في كافة دول العالم.

المبدأ الثاني: الكد من عدم التورط في أعمال تنطوي على مخالفة لمبادئ حقوق الإنسان.

- ✓ **معايير العمل**:

المبدأ الثالث: تؤيد الشركات حرية المشاركة وتعترف اعترافا فعليا بحق المساومة الجماعية.

المبدأ الرابع:القضاء على كافة أشكال الإلزام والإجبار على العمل.

المبدأ الخامس: الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال.

المبدأ السادس: القضاء على التمييز في الوظائف والمهن.

- ✓ **البيئة:**

المبدأ السابع: يتعين على الشركات أن تتبنى أسلوبا حذرا عند التعامل مع التحديات التي تواجه البيئة.

المبدأ الثامن: تبنى المبادرات التي تنمي الشعور بالمسؤولية تجاه البيئة.

المبدأ التاسع: التشجيع على تطوير ونشر التكنولوجيا الصديقة للبيئة.

- ✓ **محاربة الفساد:**

المبدأ العاشر: يتعين على الشركات أن تعمل على محاربة كافة أشكال الفساد، بما في ذلك الابتزاز والرشوة.

ثانياً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

في هذا الصدد هناك عدة محاولات لتحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وقد سعى العديد من الكتاب والباحثين إلى صياغتها من وجهات نظر متباينة، ووضعوا لها مسميات مختلفة، وجاءت النقلة النوعية في إطار البحوث لتوسيع المفاهيم من طرف الباحث **Carroll** في سنة 1991، التي وضع فيها 4أبعاد للمسؤولية الاجتماعية، ووظفها في شكل هرمي تسلسلي، كما هو موضح في الشكل التالي :[1]

[1] عائشة بخالد وأخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص464، بتصرف.

الشكل رقم(2.1): هرمِ Carroll لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي ، "إدارة و استراتيجية شركات الأعمال المتوسطة و الصغيرة"، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2009،ص 87.

نلاحظ من خلال الشكل أن تطبيق المسؤولية تكون متضمنة في الأبعاد التي جاء بها carroll، والتي شكلت نقلة نوعية في مفهوم المسؤولية الإجتماعية و تطبيقاتها، نذكرها كما يلي:

- **المسؤولية الاقتصادية**: تسمح بممارسة الأنشطة الاقتصادية بكفاءة وفعالية، من استخدام الرشيد للموارد وتوزيع عادل للأرباح، بالإضافة لاستغلال التطور التكنولوجي بما يتناسب والمسؤولية الاجتماعية.
- **المسؤولية القانونية**: يندرج ضمن هذا الجانب الالتزام الطوعي والواعي بالقوانين والتشريعات المنظمة لمختلف الجوانب في المجتمع.
- **المسؤولية الأخلاقية**: تراعي من خلالها المؤسسة في مجمل قراراتها القيم والأخلاق، من أجل إحلال العدالة وتجنب الأضرار بأي فئة من فئات المجتمع.
- **المسؤولية الخيرية**: تشمل مجمل التبرعات والهبات لمنظمات المجتمع غير الهادفة للربح، وفي هذا البعد قد تتبنى المنظمة الخيرية أحد قضايا المجتمع الأساسية (الأمراض المزمنة ، الإدمان ، السلامة المرورية .....) وتعمل على دعمها.

وبرغم من أن نموذج Carroll تم استخدامه في كثير من الأبحاث النظرية والميدانية، إلا أنه يعاب عليه أنه يقترح ضمنياً أن الاهتمام بالمسؤولية الاقتصادية والقانونية تتصدر أولويات الشركة، وتبقى ممارسة المسؤولية الأخلاقية طوعية وليست إلزامية. في حين روبينس (Robbins ، 1999) يرى أن المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية ترتكز على الأهداف على نحو التزامات بعيدة الأمد، أخذة في عين الاعتبار مبادرات المنظمة الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع. [1]

وبالتالي فإن مسؤولية الشركة الاجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع العناصر الأربعة، والتي أوردها Carroll بشكل معادلة التالية:

المسؤولية الاجتماعية الشاملة = المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الخيرية.

المطلب الخامس:معايير قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية

يمكن قياس المسؤولية الاجتماعية من خلال عدد من المعايير أو المؤشرات والتي تمكننا من الحكم على مدى التزام المؤسسات بها، والجدول الموالي يوضح أهم هذه المعايير، والهدف منها وطريقة حسابها:

I معايير قياس حجم الإسهام الاجتماعي للمؤسسة اتجاه العاملين: هناك عدة مؤشرات يمكن من خلالها تقييم هذا المعيار، يمكن عرض بعضها في الجدول أدناه:[2]

الجدول رقم (1.1): مؤشرات المساهمة الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين

المعيار	العلاقة	الهدف
معيار قياس الدخل النقدي للعاملين بالمؤسسة	**متوسط الدخل النقدي للعامل= المرتبات والأجور +المكافآت والحوافز النقدية / عدد العاملين**	ويتضمن المرتبات والأجور والمكافآت والحوافز النقدية التي يحصل عليها العاملون بالمؤسسة خلال فترة زمنية معينة.
معيار قياس مساهمة المؤسسة في حل بعض	**ما يخص العامل= عدد العاملين المستفدين من مساهمة الشركة في حل المشكلات الاجتماعية / عدد العاملين في الشركة**	تتمثل تلك المساهمة في تحميل الشركة أعباء توفير السكن، وسائل النقل، التأمينات

[1] رزيقة تباني، منى مسغوني، **مقاربة تحليلية لعلاقة المسؤولية الاجتماعية بمنظومة القيم الشخصية للقائد – دراسة استطلاعية لمجموع آراء مدراء المؤسسات إنتاج الأدوية والمواد الصيدلانية وشبه الصيدلانية بولاية عنابة –** , **الملتقى الدولي الثالث حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية**، المنعقد بجامعة ورقلة,الجزائر، يومي 27و28نوفمبر 2017، ص585.

[2] عائشة بخالد وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص464.

المشكلات الاجتماعية للعاملين لديها		الاجتماعية، الرعاية الصحية، الرحلات الرياضية والترفيهية والثقافية.
معيار قياس مساهمة المؤسسة في رفع مستوى مهارة وكفاءة العاملين فيها	**معدل نصيب العامل= تكلفة مساهمة الشركة في تكاليف التدريب والتطوير / إجمالي قيمة المرتبات والأجور المدفوعة للعاملين**	يوضح هذا المؤشر ما تقوم المؤسسة بإنفاقه على تعليم وتدريب وتثقيف عمالها من أجل تطوير مستواهم العلمي والتقني.
معيار قياس مساهمة الشركة في توفير الأمن الصناعي للعاملين بها	**مؤشر القياس= عدد الحوادث التي تقع في السنة / عدد ساعات العمل الفعلية السنوية**	يوضح المؤشر مدى توفير المؤسسة لمعدات الصحة والسلامة لعمالها.
معيار قياس استقرار حالة العمل بالشركة	**مؤشر القياس(معدل دوران العاملين) = عدد العاملين تاركي الخدمة سنويا / إجمالي عدد العاملين**	يوضح المؤشر معدل دوران العمال في المؤسسة، حيث كلما كان المعدل صغير، يدل على أن ظروف العمل في المؤسسة جيدة.
معيار حصة العامل في توزيعات الأرباح السنوية للشركة	**متوسط حصة العامل في الأرباح= قيمة الأرباح السنوية الموزعة على العاملين / عدد العاملين**	يبين هذا المعيار نصيب كل عامل من الأرباح السنوية للشركة الموزعة على العاملين.

المصدر : من إعداد الطاليبتين بالاعتماد على فؤاد محمد عيسى، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر، دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، 2008، ص 35-36.

II معايير قياس تكلفة الأنشطة الخاصة بتحسين خدمات التعامل مع العملاء:

ومن خلال هذا العنصر نوضح أهم المؤشرات التي تقيس الخدمات المقدمة للعملاء في الجدول الموالي[1]:

[1] عائشة بخالد وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص464.

الجدول رقم(2.1): المؤشرات التي تقيس علاقة المؤسسة بالعملاء

المعيار	العلاقة	الهدف
معيار قياس نفقات الشركة على أبحاث و تطوير منتجاتها وخدماتها للعملاء	**متوسط ما ينفق على التحسين (الخدمة أو المنتج أو العميل)= نفقات أبحاث و تطوير وتحسين جودة المنتج أو الخدمة / إجمالي تكاليف الإنتاج أو الخدمات المؤداة**	يوضح المؤشر نسبة نفقات الأبحاث و التطوير من إجمالي النفقات، ويعكس مدى اهتمام المؤسسة بالتطوير المستمر في منتجاتها.
معيار قياس دور الشركة في الرد على استفسارات و مشكلات العملاء	**نسبة عدد المشكلات التي استجابت لها الشركة = عدد المشكلات التي عالجتها الشركة و استجابت لها / إجمالي عدد المشكلات المقدمة من العملاء والمستهلكين**	يوضح المؤشر مدى استجابة المؤسسة للمشاكل المطروحة من قبل الزبائن.
معيار العطب	**الأعطاب المسجلة / إجمالي عدد المشتركين**	يجب أن يكون المعامل أقل أو يساوي 0.3.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على عائشة بخالد ، عائشة توهامي ، بولرباح غريب.

III معايير قياس تكلفة حجم النشاط الاجتماعي للشركة تجاه المجتمع و حماية البيئة:

يتم من خلال هذا العنصر توضيح أهم المؤشرات التى تقيس حجم النشاط الاجتماعي للشركة تجاه المجتمع والبيئة المبينة في الجدول التالي:[1]

الجدول رقم (3.1): المؤشرات التي تقيس علاقة المؤسسة بالمجتمع والبيئة

المعيار	العلاقة	الهدف
مؤشر قياس المساهمة الشركة الاجتماعية في تحقيق الرفاهية الاجتماعية والثقافية والرياضية، والمشاركة في المجالات التعليمية والصحية وفي كل ما يحتاجه أفراد المجتمع المحلي بشكل عام	**معدل تكلفة الإنفاق = تكلفة مساهمة الشركة في الأنشطة الاجتماعية للمجتمع / إجمالي التكاليف الاجتماعية للأنشطة الاجتماعية التي ساهمت فيها الشركة**	يوضح هذا المؤشر إسهامات الشركة تجاه المجتمع المحلي من خلال توفيرها لمجموعة من النشاطات الاجتماعية والرياضية والصحية وغيرها من النشاطات لفائدة أفراد المجتمع.

[1] حمزة بن الزين، **مرجع سبق ذكره**، ص 24.

مؤشر قياس مساهمة الشركة في توفير فرص عمل جديدة	**معدل الشركة في التشغيل = عدد العاملين المعينين بالشركة سنويا / إجمالي عدد القوى العاملة في الدولة**	يشمل هذا المؤشر عدد المناصب التي توفرها الشركة لأفراد المجتمع.
مؤشر قياس مساهمة الشركة في الحفاظ على البيئة المحيطة	**نسبة إنفاق الشركة = تكلفة مساهمة الشركة في الحفاظ على البيئة المحيطة / إجمالي ميزانية الأبحاث والتطوير للشركات في المنطقة**	يتضمن هذا المعيار نسبة المساهمات التي تقوم بها الشركة تجاه الحفاظ على بيئة محيطة جميلة ونظيفة ومنع التلوث ومنع الأضرار وتتمثل هذه المساهمات في البحوث والدراسات وكذلك الملتقيات العلمية وإقامة الحدائق وتشجير المنطقة وشراء المعدات اللازمة وغيرها من المساهمات.
معيار قياس مساهمة الشركة في تطوير وتحسين البنية التحتية في المنطقة المحيطة	**قيمة(معدل) مساهمة الشركة= تكلفة مساهمة الشركة في تكاليف تحسين البنية التحتية / إجمالي تكاليف مساهمة الشركات العاملة في المنطقة**	يبين هذا المعيار قيمة مساهمات الشركة في تحسين وتطوير البنية التحتية للمنطقة المحيطة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على حمزة بن الزين[1].

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء المالي

تعطي المؤسسات اهتماما كبيرا للجانب المالي، حيث تهتم بأرباح وتراكمها باعتبارها تعطي انطباعا ايجابيا على نمو الأعمال، وبذلك تحول الاهتمام إلى البحث عن الاستخدام الأمثل لهذه الأموال، والتركيز على التدفقات المالية وإدارة النشاط المالي داخل المؤسسة، أدى بهذه المؤسسات إلى مواجهة تحديات متزايدة على الصعيدين الداخلي والخارجي، كزيادة التقدم التكنولوجي، ولكي تحافظ المؤسسة على مركزها المالي يتوقف إلى حد كبير على مدى كفاءة أدائها المالي بما يواكب تلك التحديات.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي

قبل التطرق إلى مفهوم الأداء المالي تجدر الإشارة إلى مفهوم الأداء[2]، حيث يقصد بمفهوم الأداء(Performance)في معناه البسيط:"المخرجات أو الأهداف التى يسعى النظام إلى تحقيقها". من جانب آخر، يبقى مصطلح الأداء في مجال علوم التسيير مفهوما غامضا إلى حد ما ويستخدم عادة في "مراقبة التسيير".بيما يرى (Pierre VOYER) من وجهة نظره أن شمولية

[1] نفس المرجع والصفحة سابقاً.

[2] شمس الدين التجاني، **قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء تسيير الخزينة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات التابعة لمجمع سوناطراك بحاسي مسعود– الجزائر–** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم المالية,غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة, الجزائر، 2016، ص: 81.

هذا المفهوم أمر يصعب تحديده بدقة فيمكن النظر إليه أنه:" قد يكون الأداء الجواب المطلوب"، لاأكثر ولا أقل،من حيث الكمية ومن حيث التكلفة والجودة والوقت.

في حين جمع (Benoit Ndi Zambo) بين الفعالية والكفاءة كمفهوم للأداء. وعرفه بالشكل التالي:[الأداء= الفعالية + الكفاءة]. حيث أن المقصود من : الفعالية (Efficiency): مدى الوصول إلى الأهداف، أو درجة تحقيق الأهداف أو المنفعة وإشباع احتياجات الزبون. أما الكفاءة(Efficient): الإستخدام الأمثل للموارد.

بعد التطرق إلى مفهوم الأداء في المؤسسة،سوف نتطرق الآن إلى مفهوم الأداء المالي حيث أن هناك عدة تعاريف للأداء المالي وسنذكر أهمها:

حسب SERGE ENRAERT فالأداء المالي يعني تسليط الضوء و فحص المحاور التالية من خلال عملية التحاكي [1]:

1. العوامل المؤثرة في المردودية المالية؛
2. اثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة ؛
3. مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسية المالية و تحقيق فوائض من الأرباح؛
4. مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة.

بعض المهتمين أن الأداء المالي هو تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة و مجابهة المستقبل؛ من خلال الاعتماد على الميزانيات، جدول حسابات النتائج و الجداول الملحقة[2].

كما يعرف على انه تعظيم النتائج من خلال تحسين المردودية، ويتحقق ذلك بتدنية التكاليف و تعظيم الإيرادات بصفة مستمرة تمتد إلى المدى المتوسط و الطويل، وذلك بغية تحقيق التراكم في الثروة و الاستقرار في مستوى الأداء[3].

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن الأداء المالي يبين مدى قدرة المؤسسة في استغلال الأمثل للموارد من أجل تكوين الثروة وتحقيق الأهداف المحددة مسبقا من طرف الإدارة، كما يفيد الأداء المالي في كشف عن أماكن الخلل في نشاط المؤسسة الاقتصادية وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها لوضع الحلول المناسبة وتصحيحها.

المطلب الثاني: أنواع الأداء المالي

هنالك ثلاثة أنواع رئيسية من الأداء المالي نبينها باختصار على النحو التالي[4]:

☒ **الأداء المالي التطوري:** يرتكز على تحليل الوضعية المالية للمؤسسة عبر الزمن، و الحكم عليها بمقارنة نتائج التحليل بدورات مالية سابقة؛

---

[1] عبد الغاني دادن، **"قياس و تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية –حالة بورصتي الجزائر وباريس–"**، أطروحة مقمة لنيل شهادة دكتوراه في تخصص العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007، ص54.

[2] نفس المرجع و الصفحة سابقا.

[3] الياس بن ساسي، يوسف قريشي، **التسيير المالي (الإدارة المالية) :دروس و تطبيقات**، الجزء1، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2006، ص60.

[4] الياس بن ساسي، يوسف قريشي، **التسيير المالي (الإدارة المالية) :أجوبة تمارين وحلول**، الجزء2، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان –الأردن–، 2011، ص ص42-43 ,بتصرف.

☒ **الأداء المالي المقارن:** و يرتكز على تحليل الوضعية المالية للمؤسسة و الحكم عليها مقارنة بالوضع المالي للمؤسسات التي تنتمي لنفس القطاع؛

☒ **الأداء المالي المعياري:** يعتبر امتدادا للأداء المالي المقارن، إلا انه يستند في الحكم على الوضعية المالية للمؤسسة على معدلات معيارية يتم اختيارها بناءا على دراسة شاملة.

المطلب الثالث: مؤشرات الأداء المالي

تعتمد عملية تقييم الأداء المالي على مجموعة من المؤشرات والنسب من بينها:

أ. **مؤشرات التوازن المالي:**

رأس المال العامل الصافي الإجمالي (FRNG) :

1- تعريف رأس المال العامل الصافي الإجمالي: يعرف على أنه: هامش السيولة الذي يسمح للمؤسسة بمتابعة نشاطها بصورة طبيعية دون صعوبات أو ضغوطات مالية على مستوى الخزينة، فتحقيق رأس مال عامل صافي اجمالي موجب داخل المؤسسة يؤكد امتلاكها لهامش أمان يساعدها على مواجهة الصعوبات وضمان استمرار توازن هيكلها المالي[1].

كما يعرف على أنه ذلك الفائض المالي الناتج عن تمويل الاستخدامات الأكثر من سنة (الاستثمارات) بموارد مستقرة لأكثر من سنة، وتمويل الاستخدامات الأقل من سنة بموارد مدتها تقل عن السنة.[2]

2- حساب رأس المال العامل الصافي الاجمالي: يمكن حساب رأس المال العامل الصافي الإجمالي تبعا لمنظورين: منظور أعلى الميزانية (1) ومنظور أدنى الميزانية (2)، وعلى هذا الأساس يحسب رأس العامل الصافي الإجمالي وفق العلاقتين التاليتين[3]:

☒ **من منظور أعلى الميزانية:**

رأس المال العامل الصافي الإجمالي (FRng) **=** الأموال الدائمة – الأصول الثابتة (1)

☒ **من منظور أسفل الميزانية:**

رأس المال العامل الصافي الإجمالي = الأصول المتداولة – القروض قصيرة الأجل (2)

[1] PATRICK PIGET, **La gestion financière**, Edition Economic, 1998, p 89.

[2] حمد عبد الحسين راضي، **العلاقة بين إدارة رأس المال العامل والربحية في الشركات: دراسة تحليلية في عينة من الشركات الصناعية العراقية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية**، مجلة 11، العدد03، جامعة بغداد، العراق، 2009، ص:18.

[3] إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، **مرجع سبق ذكره**، ص:67.

3- التفسير المالي لرأس المال العامل:

جدول رقم (4.1) : يمثل تفسير رأس مال العامل الصافي الإجمالي.

FRng > 0	في هذه الحالة يعني تحقيق فائض من الأموال الدائمة المتبقي بعد تمويل كل الأصول الثابتة.
FRng < 0	في هذه الحالة يعني أن الأموال الدائمة غير كافية لتمويل جميع الأصول الثابتة، مما يستدعي البحث عن موارد أخرى.
FRng = 0	و هي حالة نادرة الحدوث حيث تمثل التوافق التام في هيكل الموارد و الاستخدامات.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، مرجع سبق ذكره، ص 68-69.

- **الإحتياج في رأس مال العامل الإجمالي BFRg** :

1- تعريف الإحتياج في رأس المال العامل الصافي الإجمالي:

يعرف الإحتياج في رأس مال العامل الإجمالي بأنه: رأس مال العامل الذي تحتاج إليه المؤسسة فعلا لمواجهة إحتياجات سيولة عند مواعيد إستحقاق ديون قصيرة الآجل المرتبطة بالأصول المتداولة، و تتضمن تسيير دورة الإستغلال بصفة عادية[1].

2- حساب الاحتياج في رأس ما العامل الصافي الإجمالي:

و يحسب الاحتياج في رأس مال العامل الإجمالي بالعلاقة التالية[2]:

الإحتياج في رأس مال العامل الإجمالي = الأصول المتداولة ما عدا الخزينة – الخصوم المتداولة ماعدا الخزينة.

أو

الاحتياج في رأس مال العامل الإجمالي = BFRex + BFRhex.

ويمكن تجزئة الاحتياج في رأس المال العامل إلى:[3]

أ. **الاحتياج في رأس المال العامل للاستغلال BFRex**:هو الجزء من احتياجات رأس المال العامل المرتبط بالنشاط العادي للمؤسسة ويمكن حسابه بالعلاقة التالي:

الاحتياج في رأس المال العامل للاستغلال = أصول المتداولة للاستغلال – الخصوم المتداولة للاستغلال.

ب. **الاحتياج في رأس المال العامل خارج الاستغلال BFRhex**: هو الجزء من احتياجات رأس المال العامل الذي يخص النشاط غير العادي للمؤسسة ويمكن حسابه كالتالي:

الاحتياج في رأس المال العامل خارج الاستغلال = أصول المتداولة خارج الاستغلال – الخصوم المتداولة خارج الاستغلال.

---

[1] شمس الدين التجاني، **تسيير السيولة النقدية في المؤسسات الفندقية :دراسة حالة فندق المهري بولاية ورقلة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر،2010، ص:48.

[2] Jean Barrean, Jacquelme Delahaye, Florence Delahaye, **Gestions Financiére**, Dunod, France, 2004, P 156.

[3] بكوشة صفاء، رزاق هبلة سارة، **إستخدام نماذج التنبؤ لتشخيص الوضعية المالية للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير، غير منشورة ،جامعة حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2014، ص:28.

3- التفسير المالي للاحتياج في رأس المال العامل:

جدول رقم(5.1) : يمثل تفسير في إحتياج رأس مال العامل الصافي الإجمالي.

$BFRg > 0$	في هذه الحالة المؤسسة لديها احتياج في رأس مال العامل الإجمالي
$BFRg < 0$	في هذه الحالة المؤسسة لا يوجد لديها إحتياج في رأس مال العامل الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على محاضرات الأستاذة بخالد عائشة.

الخزينة الصافية TNg:

1- تعريف الخزينة الصافية:

تعبر الخزينة الصافية عن القيم المالية التي يمكن أن تتصرف فيها المؤسسة لدورة معينة، فهي تنتج إما عن صافي القيم الجاهزة، أو عن الصافي بين رأس المال العامل الصافي الإجمالي واحتياجات رأس المال العامل الإجمالي.أي القيم السائلة التي تبقى فعلا تحت تصرف المؤسسة بعد طرح احتياجات رأس المال العامل الصافي الإجمالي من رأس المال العامل الصافي الإجمالي.[1]

ويقصد بالخزينة مجموع الأموال التي بحوزة المؤسسة لدورة الاستغلال واحدة وتشمل القيم الجاهزة التي يمكن التصرف فيها.[2]

2- حساب الخزينة الصافية :

وتحسب الخزينة الصافية بالطريقتين التاليتين[3]:

الخزينة الصافية = خزينة الأصول – خزينة الخصوم (1)

الخزينة الصافية = رأس المال العامل – إحتياج رأس المال العامل (2)

3- حالات الخزينة الصافية:

هناك ثلاث حالات للخزينة متمثلة فيما يلي:[4]

- **الحالة الأولى الخزينة الصفرية (TNg=0)**: وهي الحالة المثلى للخزينة، حيث تكون المؤسسة قد حققت توازنها المالي وذلك بتساوي كل من رأس المال العامل الصافي الإجمالي واحتياجات رأس المال العامل الإجمالي، وبالتالي ضرورة حلب موارد جديدة من أجل ضمان تغطية احتياجاتها المستقبلية.

[1] خديجة دزايت، مبروكة معطا الله، **تقييم أداء المالي للمؤسسات الإقتصادية: دراسة حالة شركة البناء للجنوب والجنوب الكبير بورقلة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص:22-28.

[2] L.Honore**, gestion financiére,** édition ARMAND COLIN, 2004, p 33.

[3] بن خروف جليلة، **دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات(2005-2008)**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص مالية مؤسسة، غير منشورة، جامعة بومرداس –الجزائر–، 2009، ص 92-93.

[4] محمد سامي لزعر، **التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي: دراسة حالة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص مالية مؤسسة، غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2012، ص: 97.

❖ **الحالة الثانية الخزينة الموجبة (TNg>0)**: في هذه الحالة تكون الموارد الدائمة أكبر من الأصول الثابتة، وبالتالي يكون هناك فائض في رأس المال العامل الصافي الإجمالي مقارنة بالاحتياج في رأس المال العامل الإجمالي، ويظهر هذا الفائض في شكل سيولة، الأمر الذي يجعل الخزينة موجبة وبإمكانها تمويل جزء من الأصول المتداولة التي قد تفوق الخصوم المتداولة.

❖ **الحالة الثالثة الخزينة السالبة (TNg<0)**: في هذه الحالة يكون رأس المال العامل الصافي الإجمالي أقل من احتياجات رأس المال العامل الاجمالي، وهنا تكون المؤسسة بحاجة إلى موارد مالية لتغطية الاحتياجات المتزايدة من أجل استمرار النشاط.

ب. النسب المالية:

- **نسب السيولة:**

تهدف هذه المجموعة من النسب إلى تقييم قدرة المؤسسة في المدى القصير على الوفاء بالتزاماتها ويكون ذلك بواسطة المقارنة بين مجموع موجداتها قصيرة الأجل ومجموع التزاماتها قصيرة الأجل، والغرض من حسابها هو الوقوف على قدرة استخدامات المؤسسة المتداولة على مسيرة استحقاقية الديون قصيرة الأجل ضمن الموارد، ويعتبر تحليل سيولة المؤسسة مؤشرا مهما من أجل تقييم أدائها المالي ومدى استطاعتها على مواجهة التزاماتها العاجلة وديونها المالية المستحقة من خلال تحديد مايوجد لديها من نقد سائل ومن أصولها قابلة للتحول إلى نقد في مدة قصيرة و بأقل خسائر ممكنة قياسا بتكلفتها،تتضمن عدة أنواع أهمها[1]:

❖ **نسبة السيولة العامة (نسبة التداول):**

تعبر هذه النسبة على عدد المرات التي تستطيع فيها الأصول المتداولة تغطية الخصوم المتداولة، فكلما زادت هذه النسبة دل ذلك على قدرة المؤسسة على مواجهة أخطار سداد الالتزامات المتداولة المفاجئة دون الحاجة إلى تحويل جزء من الأصول الثابتة إلى سيولة أو الحصول على قروض جديدة وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة السيولة العامة (نسبة التداول) = الأصول المتداولة / الخصوم المتداولة.

هذه النسبة يتعين أن تتجاوز الواحد من أجل تحقيق رأس مال عامل صافي موجب،وبالتالي كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما أعطت للمؤسسة هامشا للحركة و المناورة، على أن لايبالغ في قيمتها.

❖ **نسبة السيولة السريغة (المختصرة):**

تعتبر هذه النسبة أكثر دقة ومصداقية في قياس السيولة من نسبة السيولة العامة وذلك لاقتصارها على الأصول الأكثر سيولة، وتحسب بالعلاقة التالية:

[1] دردوري لحسن، **مطبوعة في مقياس التشخيص المالي: لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص مالية وحاكمية المؤسسة ومالية واقتصاد دولي**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص 60-61.

نسبة السيولة السريعة (المختصرة)= (الاستخدامات الجارية – المخزونات) / الموارد الجارية.

النسبة تعتبر مؤشرا لقدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل بواسطة المتاحات النقدية والاستخدامات سريعة التحويل إلى نقدية أي حقوق المؤسسة لدى الغير، في حين تم استثناء المخزونات كونه العنصر الأبطأ في التحول وأيضا كون المؤسسة لا تملك قدرة كبيرة على التحكم في سرعة دورانه وارتباطه بعناصر عديدة داخل المؤسسة وخارجها، عادة مايفضل أن تكون في مجال بين 0.3و0.5.

❖ **نسبة السيولة الجاهزة (الفورية):**

تعتبر هذه النسبة من أدق النسب التي تبين مدى قدرة المؤسسة على تسديد كل ديونها قصيرة الأجل وذلك بالاعتماد على السيولة الموجودة تحت تصرفها فقط،دون اللجوء إلى القيم المالية غير الجاهزة، لأنه من الصعب على المؤسسة أن تتوقع مدة معينة لتحويل المخزونات أو الحقوق إلى سيولة جاهزة، وتحسب نسبة السيولة الجاهزة بالعلاقة التالية:

نسبة السيولة الجاهزة = استخدامات الخزينة / الموارد الجارية.

هذه النسبة يفضل بشكل عام أن تكون محصورة في المجال بين 0.2و0.3.

ما تجدر إليه الإشارة أنه من الصعب وجود نسبة معيارية كمقياس للسيولة، ولكن يمكن القول أن معايير السيولة تكون عادة محددة بالنسبة للمؤسسات المالية المصرفية وأيضا إلى حد ما للمؤسسات التجارية في حين تكون هذه المعايير منخفضة إلى حد معين بالنسبة للمنشآت في القطاع الصناعي أو في قطاع الخدمات.

Õ **نسب التمويل والاستقلالية المالية:**

تعبر هذه المجموعة من النسب عن الهيكل التمويلي للمؤسسة ومكوناته ومدى اعتمادها على المصادر المختلفة للتمويل سواء الداخلية أو الخارجية، ومن أهم هذه النسب نجد[1]:

❖ **نسبة التمويل الدائم:**تعبر هذه النسبة عن مدى تغطية الأموال الدائمة للأصول الثابتة في المؤسسة وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة التمويل الدائم = الأموال الدائمة / الأصول الثابتة.

حتى تكون هذه النسبة كمؤشر ايجابي للمؤسسة فإنه يجب أن تكون قيمتها تساوي الواحد على الأقل، أي قيمة الأموال الدائمة مساوية لقيمة الأصول الثابتة وهو ما يجعل رأس المال العامل معدوما.

❖ **نسب التمويل الخاص(نسبة التمويل الذاتي):**وتوضح هذه النسبة مدى قدرة المؤسسة على الاعتماد على أموالها الخاصة في تمويل الاستثمارات، و يتم حساب هذه النسبة وفق الصيغة التالية:

نسبة التمويل الخاص أو الذاتي = الأموال الخاصة / الأصول الثابتة.

[1] علاق فاطمة، **دور التحليل المالي في تشخيص البيئة المالية للمؤسسة**، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة حمه لخضر، الوادي, الجزائر، 2015، ص: 41-42.

وكلما كانت النسبة أكبر من الواحد دل ذلك على القدرة الاستقلالية للمؤسسة في التمويل الذاتي لإستثماراتها.

❖ **نسبة الاستقلالية المالية:**وتقيس هذه النسبة درجة استقلال المؤسسة عن دائنها، ويتم حساب نسبة الاستقلالية المالية وفق الصيغة التالية:

نسبة الاستقلالية المالية = الأموال الخاصة / مجموع الديون.

عادة ما يفضل الماليون أن تكون هذه النسبة محصورة بين 1و2 وإذا كانت كذلك فإن البنك يوافق على إقراض المؤسسة.

- **نسب النشاط:**

تستخدم هذه النسب لتقييم مدى نجاح إدارة المؤسسة في إدارة أصولها، وتقيس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لها في اقتناء الأصول، مدى قدرتها على استخدام الأمثل لهذه الأصول، وتحقيق أكبر حجم ممكن من المبيعات، وكذا أكبر ربح ممكن، وفي مايلي أهم هذه النسب[1]:

❖ **معدل دوران مجموع الأصول:** تعد هذه النسبة من النسب التحليلية المهمة لبيان مدى العلاقة بين المبيعات الصافية وحجم الأصول المستخدمة في خلقها داخل المؤسسة، ويتم حساب هذا المعدل وفق العلاقة التالية:

معدل دوران مجموع الأصول = رقم الأعمال / مجموع الأصول.

ليس هناك معدل معياري لهذه النسبة إلا أنه يمكن مقارنة النسبة المتحصل عليها مع نسبة القطاع الذي تنتمي إلي المؤسسة، فإذا كان معدل المؤسسة أكبر من معدل القطاع فهذا يعني أن المؤسسة تعمل قريبا من مستوى الطاقة الكاملة، مما يعنى أنه لن يمكن زيادة حجم النشاط دون زيادة رأس المال المستثمر، أما إذا كان معدل المؤسسة منخفضا مقارنة بمعدل القطاع فهذا دليل على وجود أصول غير مستغلة أي أن هناك أصول زائدة لا ضرورة لها.

❖ **معدل دوران الأصول الثابتة:** وتكمن أهمية هذا المؤشر في قدراته على قياس كفاءة الإدارة وفاعلية أدائها في استغلال و استخدام الأصول الثابتة في خلق المبيعات، يتم حساب هذا المعدل وفق العلاقة التالية:

معدل دوران الأصول الثابتة = رقم الأعمال / الأصول الثابتة.

كلما زاد معدل دوران الأصول الثابتة قياسا بمعيار المقارنة المستخدم في التحليل كلما زادت الكفاءة الإدارية من خلال فعالية استخدام الأصول الثابتة في خلق المبيعات، سواء كانت تلك الفاعلية ناتجة عن استخدام الفني أو لكون الاستثمار في الأصول الثابتة يتسم بمقدار اقتصادي أمثل.

[1] جمال صخري عبد الناصر، **التحليل المالي كأداة لاتخاذ القرارات في المؤسسات البترولية في الجزائر:دراسة حالة مؤسسة ENSP(2010-2012)**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، غير منشورة، تخصص: مالية المؤسسة, جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص:21-22.

- **المردودية:**

عرف المردودية بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح نتيجة لاستخدام رأس مالها في نشاطها الاستغلالي، كما تعتبر من أفضل المعايير الحكم على أداء المؤسسة، ولدراستها يمكن الاعتماد على نوعين رئيسين من المردودية وهما[1]:

❖ **المردودية المالية:**

وتسمى أيضا بعائد أو مردودية الأموال الخاصة، وهي العلاقة بين النتيجة التي حققتها المؤسسة والأموال الخاصة، فهي تقيس العائد المالي المتحقق من استثمار أموال أصحاب المؤسسة. ويمكن حسابها بالعلاقة التالية:

المردودية المالية(Rcp) = النتيجة الصافية / الأموال الخاصة.

❖ **المردودية الاقتصادية:**

هي العلاقة بين النتيجة الاقتصادية التي تحققها المؤسسة ومجموع الأموال التي استعملتها. قد يعبر عن النتيجة الاقتصادية بالفائض الإجمالي للاستغلال أو بالنتيجة الاستغلال، أما الأموال المستخدمة في تحقيق هذه النتيجة فيعبر عنها عادة بأصول المؤسسة، إلا أن البعض يستخدم الأصول الثابتة مضافا إليها احتياج رأس مال العامل لتعبير عن الأموال المستعملة لتحقيق النتيجة الاقتصادية. قياس المردودية الاقتصادية يسمح للمؤسسة بمعرفة قدرتها على تحقيق الأرباح بعيدا عن تأثير التمويل[2].

المردودية الاقتصادية(Re) = نتيجة الاستغلال بعد الضريبة / الأصول الاقتصادية.

المطلب الرابع: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي

قدمت بعض الأبحاث المتعلقة بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الربحية نتائج متناقضة و غير واضحة بسبب إشكالية صعوبة قياس الأداء الاجتماعي، حيث ركزت معظم الأبحاث على قياس بعد أو بعدين من أبعاد المسؤولية الاجتماعية و أهملت الأبعاد الأخرى، مما جعل نتائج هذه الأبحاث غير دقيقة و مختلفة، و يمكن أن نميز بين ثلاث نظريات تفسر هذه العلاقة:[3]

- **نظرية وجود علاقة سلبية بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الربحية:** أصحاب هذه النظرية هم Auppelle و آخرون الذين قالوا في مقالتهم المنشورة سنة 1985 أن إنتاج الشركات للمسؤولية الاجتماعية يقلل ربحها التنافسية لأن هذه الشركات تدفع تكاليف إضافية في مشاريع المسؤولية الاجتماعية و التي لا تدفعها

[1] الزهرة رحماني، **"تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية":دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار – حاسي مسعود – بورقلة للفترة(2000–2013)**، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، غير منشورة، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014، ص:05 .

[2] Josette Peyrard, **Analyse financiers,** librairie Vuibert, 8ème éd, Paris, 1999, p: 181-182.

[3] ابن سالم عامر وبلخضر محمد العربي، **"تحليل طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الربحية"**، بحث علمي مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث: "منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية"، جامعة بشار، الجزائر،15/14 فيفري 2012، ص7–8.

الشركات المنافسة الأخرى التي لا تنتهج المسؤولية الاجتماعية، و قد استعملوا تكاليف مشاريع التقليل من التلوث كمثال على ذلك.

و هكذا استنتج هؤلاء الباحثون أنه حتى لو كانت هناك مكاسب اقتصادية للمسؤولية الاجتماعية للشركات فهي قليلة جداً مقارنة مع تكاليفها الضخمة و منه فإنتهاج الشركات للمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى إنقاص ربحية هذه الشركات.

- **نظرية عدم وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الربحية:** من أصحاب هذه النظرية نجد Ullman الذي قال في مقالته 1985 أن هناك الكثير من العوامل المختلفة المشترك فيها كل من المسؤولية الاجتماعية للشركات و الربحية، فمن الصعب إثبات وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و ربحيتها، و إذا وجدت أي علاقة بينهما فلا نستطيع إسنادها إلا إلى محض صدفة فقط لأنه من الصعب إثبات وجود هذه العلاقة إحصائياً.
- **نظرية وجود علاقة عكسية بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الربحية:** أصحاب هذه النظرية هم McGuire و آخرون الذين قالوا بوجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الربحية سنة 1998 إلا أن هذه العلاقة هي عكسية أي أن زيادة الربحية هي التي تؤدي إلى زيادة مدى انتهاج الشركات للمسؤولية الاجتماعية وليس العكس. حيث أن توفر موارد للشركة يجعلها قادرة على أن تستثمر في مجالات اجتماعية خاصة بالعمال، المجتمع، و البيئة، و قدم هؤلاء الباحثون مؤسسة IBM كمثال على ذلك، حيث عند زيادة ربحية هذه الشركة زادت مشاركتها في المجتمع من خلال إنشائها للعديد من المشاريع الإجتماعية.

إذن نستخلص مما سبق انه ظهرت دراسات كثيرة تدرس العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الربح (الأداء المالي). و اختلفت نتائجها، و بعض هذه الدراسة صنفت إلى بحوث مسحية و منها[1]:

- مسح قام به (Pava et Krausz)في سنة 1996، وضم حوالي 21 دراسة.
- مسح قام به (Griffin et Mahon)في سنة 1997، و ضم 62دراسة بعض منها نتائجها متناقضة.
- مسح قام به (Roman ، (Hayibor et Agle في سنة 1999، و ضم 57 دراسة، عكست هذه الدراسة وجود علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي و الاقتصادي.
- مسح قام به (Margolis et Walsh) في سنة 2002، وضم 122 دراسة، عكست أيضا هذه الدراسات علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي، و يوضح الجدول الموالي نتائج هذه الدراسات بشكل مختصر:

[1] وهيبة مقدم، **"تقييم مدى استجابة المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية"** دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة دكتوراه في تخصص علوم التسيير، غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر، 2014، ص103-106.

الجدول رقم(6.1): العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء الاقتصادي المالي.

	علاقات ايجابية	علاقات سلبية	غياب العلاقة	علاقات متداخلة
21 دراسة -(Pava et Krausz)	12	1	8	
62 دراسة -(Griffin et Mahon)	33	20	9	
57 دراسة - Hayibor et Agle)،(Roman	33	5	14	
122دراسة -(Margolis et Walsh)	66	7	30	23
خلاصة النتائج	144 (55.2%)	33 (12.6%)	61 (23.4%)	23 (2.8%)

Source: Allouche J, Hurault I, Schmidt G, "Responsabilité sociale des entreprises: la mesure détournée? » 15éme Congrés annule de l'Association Francophone de GRH (AGRH), Montréal, 2004, p: 2399.

تعكس نتائج هذه الدراسة وجود تأثير للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الاقتصادي و المالي (55.2%).في حين هناك دراسات أخرى أثبتت هشاشة العلاقة بين الأداء الاجتماعي و الاقتصادي (12.6%).مع الإشارة أن "هذه الدراسات تعرضت لانتقادات تتعلق بالمنهجية التي اعتمد عليها لإعدادها من حيث: اختيار العينة، المؤشرات و القياسات المعتمدة، و اختيار العلاقات السببية".

غير أن عدد الدراسات التي دعمت اتجاه العلاقة الايجابية الكثيرة، حيث وجد كل من (Albert & Barker) أن "هناك علاقة طردية بين المسؤولية الاجتماعية و نجاح المنظمات، حيث لاحظ الباحثان انه كلما اهتمت المنظمة بالمسؤولية اجتماعية تجاه المجتمع و العاملين كلما أدى ذلك إلى نجاحها و زيادة أرباحها. و في دراسة أخرى قام بها (Owen) وجد أن المنضمات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية تحظى بنسبة اكبر مقارنة مع تلك التي لا تمارس نشاط المسؤولية الاجتماعية".

إذن تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي لمنظمات الأعمال نتيجة لزيادة الإنتاجية و تحسين نوعية المنتج. وبالتالي ارتفاع حجم المبيعات بسبب تقليل تكاليف التشغيل، وولاء العاملين للمنظمة و تفضيل العملاء لمنتجات و خدمات المنظمة. وهناك بعض الإحصاءات الدالة على وجود مكاسب ذات طبيعة مالية تتحقق للمنظمة الملتزمة اجتماعيا منها:

- خلال عشرة أعوام مابين 1989 إلى 1999 في بريطانيا وحدها ارتفع الادخار في أسهم الشركات التي تندرج في إطار المؤسسات الملتزمة اجتماعيا من مائتي مليون جنيه استرليني إلى ما يزيد على 2 بليون جنيه إسترليني. و الأهم من ذلك هو معدل النمو لهذه الأسهم، فقد تضاعفت قيمة هذه الأسهم على مدى ثلاث سنوات فقط من 1996-1999.
- بدا عدد كبير من المستثمرين في الأسهم يشترطون التزام الشركات التي يشاركون فيها بالمسؤولية الاجتماعية. "ففي الولايات المتحدة الأمريكية كانت 10% من الأصول الاستثمارية أي حولي تريليون دولار خاضعة لشروط المسؤولية الاجتماعية.

- تشير دراسات حديثة صادرة عن جامعة (Harvard) إلى أن "المنظمات التي تطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية إلى % 18عن تلك التي ليس فيها برامج لتطبيق المسؤولية الاجتماعية. كما أن المنظمات الملتزمة اجتماعيا زاد معدل نموها بمعدل أربعة أضعاف".
- كما أكدت أعدها صندوق العكر الخيري أن "المنظمات و المصارف البحرينية الأقل اهتماما بالمسؤولية الاجتماعية تكبدت خسائر بلغت نحو 1.5 مليون دولار في عام 2009".
- و حسب دراسة قامت بها (IBM) "أكد ثلثا الذين شملتهم الدراسة و البالغ عددهم 250 من كبار المدراء في منظمات عالمية كبيرة قناعتهم بان النشاطات في مجال المسؤولية الاجتماعية التكافلية تعتبر أداة هامة لخلق موارد جديدة للدخل".
- كما تناولت العديد من البحوث و الدراسات العلاقة بين الأداء الاجتماعي للمنظمة و بين أدائها المالي. "حيث نشرت مجلة (Business& Society) سنة1997 اسة قام بها (Griffin &Mahon) على 62منظمة. و كذا دراسة قام بها(Roman & Hayibor & Agle) التي نشرتها نفس المجلة عام 1999 حول نفس الموضوع. وقد أشارت اغلب تلك الدراسات إلى وجود علاقة ايجابية بين الأداء الاجتماعي و الأداء المالي لتلك المنظمات التي شملتها الدراسة".

و ما يمكن استخلاصه مما سبق، هو أن العلاقة ن الأداء المالي و الأداء الاجتماعي تبادلية أكثر من كونها أحادية البعد. وكلاهما يؤثر على الأخر. فالمنظمات الناجحة ماليا تنفق أكثر على الأداء الاجتماعي لأنه يمكنها تحمل هذه النفقات. في حين أن الأداء الاجتماعي يساعد المنظمات في أن تصبح أكثر نجاحا في الجانب المالي.

كما هنالك الآثار غير المباشرة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات تتجسد فيما يلي[1]:

أ- **تعزيز سمعة المؤسسة و مكانة المنتج:** لقد أشارت دراسة بالمنتدى الاقتصادي العالمي بعنوان Voice of the Leaders Survey و التي أجريت في أواخر عام 2003إلى أن سمعت الشركة من أهم معايير النجاح.

و تشير نتائج الدراسة التي تم توزيعها على 1500 مدير في أكثر من 1000شركة عالمية كبرى إلى أن 60% تقريبا ممن شملتهم الدراسة يرون أن السمعة الجيدة يمكن أن تسهم بنحو 40% من القيمة السوقية لأسهم الشركات. كما تسهم السمعة الجيدة في قدرة الشركة على مواصلة تحقيق الأرباح و الأداء الجيد، و ذلك وفقا لدراسة الأداء الخاص بألف شركة التي صدرت من Fortune خلال الثمانينات و التسعينات من القرن الماضي.

أشارت نفس الدراسة إلى انه إذا كانت الشركة تقدم سلعا جيدة و تفي بتعهداتها في الماضي، فسوف يكون لذلك أثرا ايجابيا على قرارات الشراء التي يتخذها المستهلكون، و العكس صحيح إذا ما كانت الشركة معروفة باستغلال عملائها.

ب- **تحسين فرص الحصول على رؤوس الأموال:** إن أهمية السمعة الجيدة في جعل أداء الشركة مستداما تعد ميزة أخرى من مزايا الممارسات التجارية المسئولة الأمر الذي يؤدي إلى تحسين وضع الشركة في أسواق الإقراض، فمن المؤكد أن

[1] حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، **مرجع سبق ذكره**، ص240-243.

الشركات التي تشعر بالمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعها تستطيع جذب المزيد من الأموال وتقليل التكاليف الإجمالية للاقتراض. كما أكد خبراء الاقتصاد على وجود ارتباط بين الشركات المسئولة و سعر الفائدة على القروض. ومجمل القول، إن السمعة أمر له قيمته بالنسبة للمقرضين حيث يمنحون قروض بفائدة اقل للمقترضين الذين لا يتعثرون في السداد و يتحملون مسئوليتهم في إدارة مواردهم المالية.

ج- زيادة القدرة على اجتذاب عاملين يتمتعون بمهارات أعلى وارتفاع الروح المعنوية و درجة الالتزام: بالإضافة إلى المزايا الخارجية للمواطنة الصالحة للشركات، فان الشركات تستفيد داخليا من تحسن مكانتها فالممارسات التجارية المسئولة اجتماعيا يمكنها تحسين قدرة الشركة على جذب عاملين يتمتعون بمهارات أعلى و الاحتفاظ بهم.

د- تحسين الكفاءة التشغيلية و التكلفة الفعالة: كثير من الشركات، خاصة تلك التي تعمل في أسيا و اليابان و أمريكا اللاتينية، تضع الكفاءة التشغيلية كقيمة مضافة لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات. وقد قالت إحدى هذه الشركات "إن الاستقامة بالنسبة لنا –ولكل عملائنا- تعني توفير الطاقة، والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية، و الحد من التأثيرات البيئية و الخطيرة وبالإضافة إلى ذلك فإنها تلعب دور ايجابي في كل ما نقوم به من أعمال؛ لذلك نحن مرحب بنا في المجتمعات التي نعمل بها، وتمثل مقصدا جاذبا للموظفين و الاستثمار السليم". إن أنشطة المسؤولية الاجتماعية كذلك تنتج توفير في التكاليف، على سبيل المثال، انخفاض معدل دورات التوظيف، انخفاض أقساط التامين، و التعرض لأقل العقوبات و الغرامات وانخفاض نسبة المقاضاة أمام المحاكم.

هـ- انخفاض تكاليف و مخاطر التجارة: إن الشركات في البرامج الخاصة بمواطنة الشركات وفي الجهود المبذولة لتحسين وضاع البيئية من شانها تخفيض حجم الغرامات و تخفيض الأحكام الصادرة ضد الشركات المخالفة للقانون. حيث أن الشركة التي تتعرض لغرامات نتيجة رفع دعوات قضائية ندها يمكنها تخفيف هذه الغرامات إلى حد كبير إذا ما اظهرت أنها تقوم بجهود مشتركة لتجنب المشاكل التي عرضتها لهذه الغرامات. والمواطنين يكونون على استعداد اكبر لمغفرة الخطأ عندما يتبينوا أن الشركة لم تقم بإجراءات غير مسئولة ولم تسع لإخفائها، بل فعلت كل ما في وسعها لمنع المشكلة من الحدوث، و يمكن للممارسات التجارية المسئولة أن تمنع حدوث الكثير من الكوارث.

و- زيادة الإنتاجية و الجودة: إن الجهود التي تبذلها الشركات في سبيل الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية من خلال قوة لقوة العاملة و العمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية و تخفيض معدل وقوع الأخطاء و تعزز الفعالية و الكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل و زيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار.

ز- تخفيض الرقابة التنظيمية: الشركات التي تفي بمتطلبات الامتثال للأنظمة بوضوح أو تذهب إلى ابعد من ذلك تعطى قدرا اكبر من حرية التصرف من جانب كيانات الحكومة الوطنية أو المحلية. ومثل هذه الشركات قد تخضع لقدر اقل من عمليات التفتيش والمراسلات الخطية، وقد تمنح الأفضلية أو معاملة سريعة عندما تقدم طلبات للحصول على تراخيص عمل أو تغيير مناطق العمل أو غير ذلك من التصاريح الحكومية.

ح- خلق فرص أعمال جديدة: الشركات التي انخرطت في مقابلات المنتدى الاقتصادي العالمي ذكروا أربعة فرص أعمال ساسية، تؤمن هذه الشركات بأنها ارتبطت بشكل وثيق بأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات: تطوير التكنولوجيا و المنتجات و الخدمات البيئية؛ إنتاج خدمات و منتجات جديدة تلبي مطالب المستهلك في انخفاض على نمط حياة صحي؛ توفير السلع و الخدمات بأسعار معقولة للمستهلكين الفقراء، وبخاصة في الدول النامية، ابتكار آليات سوقية جديدة.

ط- توسيع الحصة السوقية و بناء كيانات مستقرة ومزدهرة: كبار المسئولين التنفيذيين الذين شملهم استقصاء المنتدى الاقتصادي العالمي، شددوا على العلاقة التبادلية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الأداء المالي على المدى الطويل. يتم هذا بسبب أن "التنمية الاجتماعية واسعة النطاق ستكون قادرة على التأثير بشكل فعال في توسيع السوق الحالية المحدودة التي تواجهها الشركات في الأسواق الناشئة، و بالتالي زيادة حجم الحصة السوقية على المدى الطويل.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

قصد الإحاطة أكثر بموضوع دراستنا، لابد من مراجعة واستخدام الأبحاث والدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض بعض الدراسات السابقة وأهمها التى تناولت موضوع دراستنا أو جانب من جوانبه. حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، المطلب الأول يخص الدراسات باللغة العربية، أما المطلب الثاني فيشمل الدراسات باللغة الأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

سنتناول في هذا المطلب أهم الدراسات السابقة باللغة العربية المتمثلة في:

1. **دراسة حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، "أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات"، 2011**[1]: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي يخلفه تبني الشركات للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي، حيث تم الإلمام بالجانب النظري فقط للموضوع مع الاعتماد على العديد من الدراسات والمقالات المنشورة من حيث تقديم النتائج الهامة ذات الصلة، وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن نجاح المؤسسة لا يعتمد فقط على قدرتها على معرفة أكفأ تحويل المدخلات إلى سلع وخدمات، بل قدرتها على معالجة القضايا الاجتماعية، كما أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يكون مؤثرا من الناحية المالية على العديد من العوامل ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بالأداء المالي. غير أن هذه الدراسة لم تطبق على أرض الواقع.
2. **دراسة زهرة رحماني،"تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"، 2014**[2] : تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الأثر الذي يخلفه التزام المؤسسة الاقتصادية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي، وكحالة تطبيقية تم اختيار المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار خلال الفترة (2013/2000)، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال المؤسسة البالغ عددهم 6948عامل سنة2013، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبيان لغرض التعرف على

[1] حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، **مرجع سبق ذكره.**

[2] زهرة رحماني، **مرجع سبق ذكره.**

واقع تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة محل الدراسة، وكذا الاعتماد على تحليل الوثائق المحاسبية والمالية في حساب مجموعة من المؤشرات لتقييم أداءها المالي قبل وبعد تبني المؤسسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة يؤدي إلى تحقيق مبدأ الربح على المدى البعيد، كما يكسبها علاقات جيدة مع عملائها، وكذا تحسين سمعتها مما يؤدي إلى تحسين أدائها المالي على المدى الطويل ، ومنه الوصول إلى مكانة تؤهلها إلى المنافسة مع المؤسسات الكبرى.

3. **دراسة جميل حسن النجار، المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال وأثرها على الأداء المالي"دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين"،2014**[1]: هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر ممارسة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لدى الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين من خلال دراسة أثر كل نشاط من الأنشطة الخاصة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية(الأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البيئية، الأنشطة الخاصة بخدمة المجتمع ،الأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البشرية ، الأنشطة الخاصة بالارتقاء بالمنتجات) على الأداء المالي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أسلوب تحليل المحتوى (المضمون)، من خلال تطبيق مؤشر يشمل الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للشركات. وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (28) شركة من الشركات المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة الممتدة 2006-2014م ، واستخدمت الدراسة تحليل الانحدار المتعدد لتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة ، وأظهرت نتائج الدراسة وجود ضعف في ممارسة الشركات الفلسطينية للأنشطة المتعلقة بالرقابة على البيئة، وأن أنشطة المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالرقابة على البيئة تؤثر ايجاباً على الأداء المالي (العائد على الأصول، معدل العائد على حقوق الملكية، معدل دوران الأصول)، في حين لا يوجد أثر لممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية كافة على القيمة السوقية.

4. **دراسة عائشة بخالد وآخرون، " تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية – دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر– "، 2017**[2]: هدف هذه الدراسة إلى محاولة تقييم مدى التزام مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسؤولية الاجتماعية، وللإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بتقييم المسؤولية الاجتماعية من خلال أربعة أبعاد، تجاه الزبون، تجاه عامل،تجاه المجتمع ، تجاه البيئة، وذلك من خلال حساب معايير محددة استنادا إلى القوائم المالية للمؤسسة، وإجراء مقابلات مع مسؤولي المؤسسة. توصلت الدراسة إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تلتزم إلى حد ما بالمسؤولية الاجتماعية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

سيتم في هذا المطلب عرض أهم الدراسات باللغة الأجنبية المتمثلة في:

1. NALINI Krishnan, Impact of corporate social responsibility on the Financial and non-financial performance of select BSE[3] listed companies, 2012.[1]

[1] جميل حسن النجار، **المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال وأثرها على الأداء المالي"دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين"**، كلية العلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة – فرع شمال غزة–،2014.

[2] عائشة بخالد وآخرون، **مرجع سبق ذكره**.

[3] BSE : Bombay Stock Exchange

هدفت الدراسة إلى دراسة التأثيرات الهامة للمساهمين في المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي و غير المالي للشركات في الهند.، وذلك بالتطبيق على 245 مؤسسة المصنفين في أعلى قائمة BSE في الهند، باستخدام استبيان موجه إلى جميع أصحاب المصالح في الشركات محل الدراسة، من أهم ما توصلت إليه هاته الدراسة أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية لها تأثير ايجابي على الأداء المالي و غير المالي للشركات، وتعد أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات من أفضل اهتمامات الشركات، كما خلصت الدراسة إلى إن الارتباط بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية و لعمال، المجتمع، الزبائن و الموردين كان ذا دلالة إحصائية، بينما العلاقة بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية و البيئة ليس لها دلالة إحصائية.

2. KIPRUTO Daniel, The effect of corporate social responsibility on financial performance of commercial banks in Kenya, 2014.[2]

هدفت الدراسة إلى تحديد اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا، وذلك بالتطبيق على 44 بنك تجاري في كينيا، خلال خمس سنوات من 2009 إلى 2013، حيث استخدمت المنهج الوصفي، المتغير المستقل هو الأداء المالي والمتغير التابع هو المسؤولية الاجتماعية للشركات و الاستثمارات، ومن أهم ما توصلت إليه انه ليس كل البنوك التجارية في كينيا تقوم بالإبلاغ عن مشاركتها في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيت من بين 44 بنك تجاري تمت عليه الدراسة، فقط 8 بنوك قدمت البيانات اللازمة و الكاملة والمناسبة للدراسة، بالإضافة إلى أن الدراسة وجدت أن الاتفاق على المسؤولية الاجتماعية للشركات اثر بشكل ايجابي على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا.

3. AQSA Ijaz, AYESHA Sadiqa, IQRA Ali Murtaza, NAEEM Akhtar, The impact of corporate social responsibility on firm's financial performance, a case study of Pakistan, 2014.[3]

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الأداء المالي للشركات، حيث تم اخذ المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل، و تم اختيار قطاع التغذية في الباكستان كعينة للدراسة، وكذلك استعمل الطرق الكمية و النوعية من اجل تقييم تأثير المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي، من أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة إلى انه هناك علاقة موجبة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي، بالإضافة إلى انه كلما أنفقت الشركات على أنشطة المسؤولية الاجتماعية أكثر، كلما رسخت صورة ذهنية جيدة للشركة لدى زبائنها مما يمكنها من تحقيق عوائد أكبر.

[1] NALINI Krishnan, **Impact of corporate social responsibility on the Financial and non-financial performance of select BSE[1] listed companies**, degree of doctor of philosophy in business management, Patil University, MUMBAI, 2012.
[2] KIPRUTO Daniel, **The effect of corporate social responsibility on financial performance of commercial banks**, degree of master of science in financial, university of NAIROBI. KENYA, 2014.
[3] AQSA Ijaz, AYESHA Sadiqa, IQRA Ali Murtaza, NAEEM Akhtar, **The impact of corporate social responsibility on firm's financial performance, a case study of Pakistan**, irmbr journal, vol 3 issue 4, 2014.

4. ABDUL Ghafoor Awan, SOBIA Saeed, Impact of CSR on firm's financial performance: a case study of Ghee and Fertilizer Industry in southern Punjab- Pakistan, 2015.[1]

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي للشركات، حيث تم استعمال أداة الاستبيان لجمع المعلومات الأولية بالإضافة إلى القوائم المالية للمؤسسة خلال 5 سنوات (2009.2013).

من أهم ما توصلت إليه الدراسة أنها أثبتت حقيقة أن الشركات التي تنفق أكثر على أنشطة المسؤولية الاجتماعية تحصل على مردودية أعلى، مبيعات أفضل، ربحية أكثر بالإضافة إلى رضى زبائنها.

[1] ABDUL Ghafoor Awan, SOBIA Saeed, **Impact of CSR on firm's financial performance: a case study of Ghee and Fertilizer Industry**, European Journal of Business and Management, Southern Punjab- Pakistan, vol 7, no 7, 2015.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا الإلمام بالجانب النظري للموضوع، حيث تطرقنا في المطلب الأول من المبحث الأول إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية و تطورها التاريخي، ثم أهميتها بالنسبة للمؤسسة و الدولة و المجتمع في المطلب الثاني.

و في المطلب الثالث تناولنا على الترتيب مجالات المسؤولية الاجتماعية، مبادئها و أبعادها، أما بالنسبة المطلب الخامس فتطرقنا إلى بعض معايير قياس المسؤولية الاجتماعية.

في حين تناولنا في المبحث الثاني مختلف المفاهيم النظرية ذات صلة بالأداء المالي انطلاقا من مفهومه في المطلب الأول، ومختلف أنواعه في المطلب الثاني، أدوات قياسه المتمثلة في المؤشرات و النسب المالية في المطلب الثالث أما المطلب الرابع فتطرقنا الى أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات ومختلف الأراء حولها.

و في الأخير المبحث الثالث قمنا بعرض بعض الدراسات السابقة باللغة العربية و الأجنبية التي لها صلة بالموضوع مع الإشارة إلى أهم ما توصلت إليه هذه الدراسات من نتائج.

و سنحاول من خلال الفصل الثاني إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من أجل التحقق من مدى التزام المؤسسة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر خلال الفترة من 2013 إلى 2015 بورقلة

تمهيد

بعد التطرق لمختلف المفاهيم والمبادئ والأساسيات حول موضوع الدراسة، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تناولناه سابقا في الجانب النظري على الواقع العملي، من خلال إجراء دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر وهذا خلال الفترة الممتدة مابين (2014-2015) ، وسنحاول أيضا توضيح العلاقة بين المتغيرين، من خلال معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي، بالاستخدام مجموعة من المؤشرات والنسب كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة محل الدراسة وأيضا مجموعة من المعايير لتقييم وقياس المسؤولية الاجتماعية في هذه الأخيرة.

حيث سيتناول هذا الفصل دراسة مفصلة لمختلف بيانات المؤسسة المستمدة من قوائمها المالية خلال فترة الدراسة وذلك بإتباع 3مباحث:

- **المبحث الأول:** يتمثل في تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، نشأتها وهيكلها التنظيمي من جهة، وكذلك تقديم قسم المالية والمحاسبة ومختلف المصالح المنبثقة عنه ووظائفه من جهة أخرى، والمهام التى تسعى المديرية العملية بورقلة لتحقيقها والأهداف التي ترمي إليها.
- **المبحث الثاني:** يتمثل في حساب بعض المعايير من أجل قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة محل الدراسة ومعرفة مدى التزام هذه الأخيرة بتطبيقها من خلال الأبعادها الأربعة(اتجاه الموظفين، الزبائن، المجتمع وأخيرا البيئة).
- **المبحث الثالث:** سنستعرض من خلال هذا المبحث إلى تقييم الأداء المالي بالاعتماد على بعض المؤشرات من أجل دراسة الوضعية المالية، ثم محاولة الوصول نتائج وتوصيات مقترحة للمؤسسة من أجل العمل بها.

المبحث الأول:تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة –

تعتبر المؤسسة الخلية الأساسية المكونة لاقتصاد أي دولة، وتطور هذا الأخير مرهون بتطورها. وتعد مؤسسة اتصالات الجزائر (Algérie télécom) الناشطة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية، وهي إحدى أكبر شركات الاتصالات، ومن القوى المحركة و الركيزة الأساسية في الاقتصاد الجزائري، ونظرا للدور الذي يلعبه قطاع الاتصالات في بناء الاقتصاد الوطني قررت الدولة الجزائرية الاهتمام بهذا القطاع.سنستهل هذا المبحث بتعريف المؤسسة الأم و سنتطرق فيما بعد إلى تقديم أحد أهم فروعها وهي المديرية العملياتية للاتصالات بورقلة (المؤسسة محل الدراسة)، تعريفها، هيكلها التنظيمي وكذا تقديم مهامها والأهداف التي تسعى لتحقيقها وفي الأخير تقديم قسم المحاسبة والمالية الخاصة بها.

المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وهيكلها التنظيمي

قبل تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة محل الدراسة يجدر الإشارة أولا إلى المؤسسة الأم من خلال تعريفها, وتوضيح نشأتها ونشاطها.

أولاً:تعريف مؤسسة الأم (اتصالات الجزائرAlgérie télécom):

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، وبرأسمال عمومي قدر ب : 50.000.000.000دج، هي ملك لدولة بنسبة 100 %، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، ممثلة بالسيد "مسعود شتيح " الرئيس المدير العام، من جهة وفيدرالية البريد والمواصلات التابعة للاتحاد العام للعمال الجزائريين ممثلة بأمينها العام السيد" محمد تشولاق "من جهة أخرى، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قوياً، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزبائن القطاعين المنزلي والأعمال، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات:

–المردودية – الفعالية – جودة الخدمة

ورغبتها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

لها مواقع متعددة ووحدات عملياتية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، تعمل تحت وصايتها 08مديريات إقليمية[1]، وهي:

[1] جريدة اتصالات الجزائر، العدد1، سبتمبر،2003 .

الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

و البطاقة التقنية التالية توضح أهم المعلومات عنها:

جدول رقم(1.2): بطاقة تقنية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

البيان	شرح البيان
إسم الشركة وغرضها الاجتماعي	اتصالات الجزائرAlgérie télécom.
الشكل القانوني	مؤسسة اقتصادية ذات أسهم (عمليات الاتصالات) (SPA/EPE)
رأس المال الاجتماعي	61. 275. 180. 000 دج
رقم السجل التجاري	02B0018083
الرقم الضريبي	000216001808337160001
طبيعة عمل المؤسسة	تقديم خدمات الاتصالات.
عنوان ومقر الشركة	الطريق الوطني رقم 05، الديار الخمسة، المحمدية1630، الجزائر.
عدد العمال	حوالي 22000عامل.
الموقع الإلكتروني	www.at.dz
قيمة الإيرادات في سنة 2015	37.426.170.936,05دج

المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

ثانياً: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة :

وفق قرار المديرية العامة رقم15/ 02 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملياتية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في1 جانفي 2003 أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية، وعدد عمالها كان حوالي 642 في سنة 2016.

ثالثاً:الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة:

الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة يبين أقسام ومصالح الوحدة، موجود في الملاحق (الملحق رقم 01).

المطلب الثاني: مهام المديرية العملياتية للاتصالات بورقلة وأهدافها

مهام المديرية العملياتية للاتصالات بورقلة: يمكن إبراز أهم مهامها في النقاط التالية[1]:

- توفير الخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية لنقل و تبادل الصوت والرسائل النصية و البيانات الرقمية، والمعلومات السمعية و البصرية.....؛
- تطوير وتشغيل و إدارة الاتصالات السلكية واللاسلكية في القطاعين العام والخاص؛
- إنشاء و تشغيل و إدارة جميع أوجه الترابط مع مشغلي الشبكات؛
- زيادة عروض الخدمات الهاتفية، وتسهيل الحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية إلى أكبر عدد من المستخدمين، وبخاصة في المناطق الريفية؛
- تحسين جودة الخدمات المقدمة، وجعلها أكثر قدرة على المنافسة.

أهداف المديرية العملياتية للاتصالات بورقلة: ومن بين الأهداف التي تسعى المديرية لتحقيقها تتمثل فيما يلي[2]:

- زيادة المعروض من الخدمات الهاتفية، وتسهيل الحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين خاصة المناطق الريفية؛
- تحسين جودة الخدمات من أجل الرفع من تنافسية تشكيلة الخدمات المقدمة؛
- تطوير شبكة فعالة تكون موصولة بمختلف قنوات تدفق المعلومات؛
- تطوير خدمات جديدة للعملاء؛
- تقديم الخدمات المساعدة التقنية؛
- تنفيذ تقارب الصوت والبيانات؛
- تحسين قيمة المبيعات.

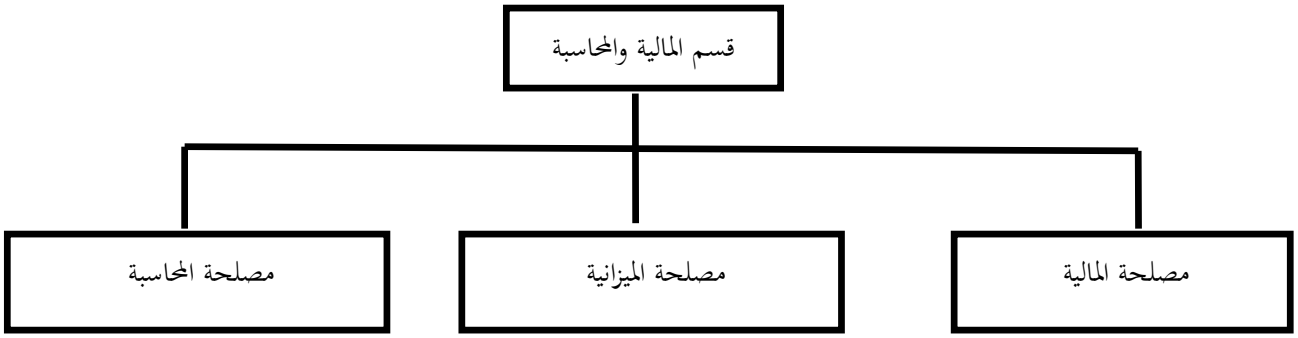
المطلب الثالث: تقديم قسم المحاسبة والمالية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

يعتبر هذا القسم من أهم الأقسام المكونة للمؤسسة، إذ يتم فيه القيام بعدة مهام مختلفة كإعداد الميزانيات التقديرية وإمساك الدفاتر المحاسبية و وضع المخططات المالية و الاهتمام بكل ما يخص العلاقات الداخلية و الخارجية و له ثلاثة مصالح:

[1] www. Algerietélécom. dz

[2] وثائق مقدمة من طرف المديرية العملياتية للاتصالات بورقلة، 19 أفريل 2018.

الشكل رقم (1.2): يمثل المصالح المكونة لقسم المالية والمحاسبة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة.

مهام مصلحة المالية:

- تسديد الفواتير؛
- مراقبة الحساب البنكي الخاص بالوحدة ومختلف فروع (مراقبة حساب مداخلات ومخرجات)؛
- تصريحات مالية وجبائية؛
- المقاربة البنكية.

مهام مصلحة المحاسبة:

- مراقبة الملفات؛
- تسجيل المحاسبي بمختلف العمليات؛
- القيام بمختلف العمليات المرتبطة بالوحدات بين الأم ومختلف الوحدات(الفروع)؛
- القيام بأعمال نهاية السنة.

مهام مصلحة الميزانية:

- إعداد الميزانية المقترحة(التقديرية)؛
- مراقبة تسيير مخطط النشاط؛
- مراقبة وفحص الملفات قيد التسديد.

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بواسطة أدوات التحليل المالي

المطلب الأول: عرض الميزانية المالية مفصلة لمؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة– خلال الفترة(2013–2014–2015)

الجداول الموالي يمثل عرض للميزانية المالية مفصلة للسنوات الدراسة(2015/2014/2013) ثم إنجازها إنطلاقا من المعطيات المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة.

❖ **الأصول:**

الجدول رقم (2.2): يمثل الميزانية المالية المفصلة لمؤسسة اتصالات الجزائر– ورقلة– ل 3 سنوات

الوحدة:دج

الأصول	2013	2014	2015
أصول غير جارية:	–	–	–
فارق الاقتناء–المنتوج الإيجابي أو السلبي	–	–	–
تثبيتات معنوية	–	–	–
تثبيتات عينية	2 808 022 878.77	2 936 845 143.35	2 826 221 831.35
تثبيتات عينية أخرى	–	–	–
تثبيتات ممنوحة في شكل امتياز	–	–	–
تثبيتات الجاري إنجازها	6 876 176.42	1 540 884,00	232 188.00
تثبيتات مالية	–	–	–
سندات موضوعة موضع معادلة	–	–	–
مساهمات أخرى وحسابات دائنة ملحقة بها	–	–	–
سندات أخرى مثبتة	–	–	–
قروض وأصول مالية أخرى غير جارية	201 214,42	201 214,42	–
ضرائب مؤجلة أصول	53 902 961.31	296 757.50	7 408 919.00
مجموع الأصول غير جارية	**2 869 003 230.92**	**2 938 883 999,27**	**2 833 862 938.35**
أصول جارية	–	–	–
مخزونات ومنتجات قيد التنفيذ	96 232 379,95	111 296 626.39	95 436 841.34
حسابات دائنة واستخدامات مماثلة	–	–	–
الزبائن	3 678 600 459,31	3 634 121 137,34	3 798 095 242,17
المدينون الآخرون	1 163 589,16	1 213 539,11	331 413,65
الضرائب وما شابهها	607 301,91	10 140 354,36	1 272 246.42
أصول جارية أخرى	–	–	–
الموجودات وما شابهها	–	–	–
الأموال الموظفة والأصول المالية الجارية	–	–	–
الخزينة	59 691 907,75	1 35 618 251,59	50 501 336,14
مجموع الأصول الجارية	**3 836 295 638,08**	**3 892 389 908,79**	**3 945 637 079.72**
المجموع العام للأصول	**6 705 298 869,00**	**6 831 273 908,06**	**6 779 500 018.07**

❖ **الخصوم:**

الخصوم	2013	2014	2015
رؤوس الأموال الخاصة	-	-	-
رأس مال تم إصداره	-	-	-
رأس مال غير مستعان به	-	-	-
علاوات واحتياطات	-	-	-
فوارق إعادة التقييم	-	-	-
فارق المعادلة	-	-	-
النتيجة صافية	-450 202 854,53	-447 955 035,61	-395 960 406.02
رؤوس أموال خاصة أخرى / ترحيل من جديد	6 605 038 757.46	6 697 752 470,80	6 622 935 005.27
مجموع رؤوس الأموال الخاصة	**6 154 835 902,93**	**6 249 797 435,19**	**6 226 974 599.25**
الخصوم غير الجارية	-	-	-
قروض وديون مالية	-	-	-
ضرائب (مؤجلة ومرصود لها)	32 333 293.78	2 100.00	753 627.78
ديون أخرى غير جارية	-	-	-
مؤونات ومنتجات المدرجة في الحسابات سلفا	-	-	-
مجموع الخصوم غير الجارية	**32 333 293.78**	**2 100.00**	**753 627.78**
الخصوم الجارية	-	-	-
موردون وحسابات ملحقة	21 872 511,69	87 910 530,94	57 756 277,51
ضرائب	472 509 732,03	469 421 597,82	470 414 859,16
ديون أخرى	23 747 428,57	24 142 244,11	23 600 654,37
خزينة الخصوم	-	-	-
مجموع الخصوم الجارية	**518 129 672,29**	**581 474 372,87**	**551 771 791,04**
المجموع العام للخصوم	**6 705 298 869,00**	**6 831 273 908,06**	**6 779 500 018,07**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المؤسسة.

ملاحظة:

نلاحظ من خلال الميزانية المالية المفصلة للمؤسسة محل الدراسة و بخصوص جانب الخصوم عدم ظهور حساب رأس المال، وهذا راجع للصفة القانونية للمؤسسة كونها فرع غير مستقل قانونا عن المؤسسة الأم.

المطلب الثاني: عرض الميزانية الوظيفية المختصرة لمؤسسة إتصالات الجزائر –ورقلة– خلال الفترة (2013–2014– 2015)

الجداول الموالي يمثل عرض للميزانية المالية للسنوات (2013-2014-2015) ثم إنجازها إنطلاقا من المعطيات المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (3.2): يمثل الميزانية الوظيفية المختصرة لسنوات (2015/2014/2013)

الوحدة:دج

البيان	2013	2014	2015
الإستخدامات المستقرةEs	6 776 352 151.05	7 126 248 977.87	7 113 328 396.56
إستخدامات الإستغلالEexp	3 777 987 658.40	3 758 105 635.32	3 909 936 678.42
إستخدامات خارج الإستغلالEhexp	1 163 589.16	1 213 539.11	331 413.65
خزينة الإستغلالEt	59 691 907.75	135 618 251.59	50 501 336.14
مجموع الأصول	**10 615 195 306.36**	**11 021 186 403.89**	**11 074 097 824.77**
الموارد الدائمةRd	10 097 065 634.07	10 439 712 031.02	10 522 326 033.73
موارد الإستغلالRexp	494 382 243.72	557 332 128.76	528 171 136.67
موارد خارج الإستغلالRhexp	23 747 428.57	24 142 244.11	23 600 654.37
خزينة المواردRt	-	-	-
مجموع الخصوم	**10 615 195 306.36**	**11 021 186 403.89**	**11 074 097 824.77**

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المفصلة في الملاحق (من الملحق رقم11 إلى الملحق رقم 13) .

المطلب الثالث: قياس الاداء المالي لمؤسسة إتصالات الجزائر – ورقلة – خلال الفترة (2013–2014–2015)

أولا: بواسطة المؤشرات المالية:

❖ **رأس مال العامل الصافي الإجمالي FRng :**

الجدول رقم (4.2) : يمثل رأس مال العامل الصافي الإجمالي للسنوات (2013-2014-2015)

الوحدة: دج

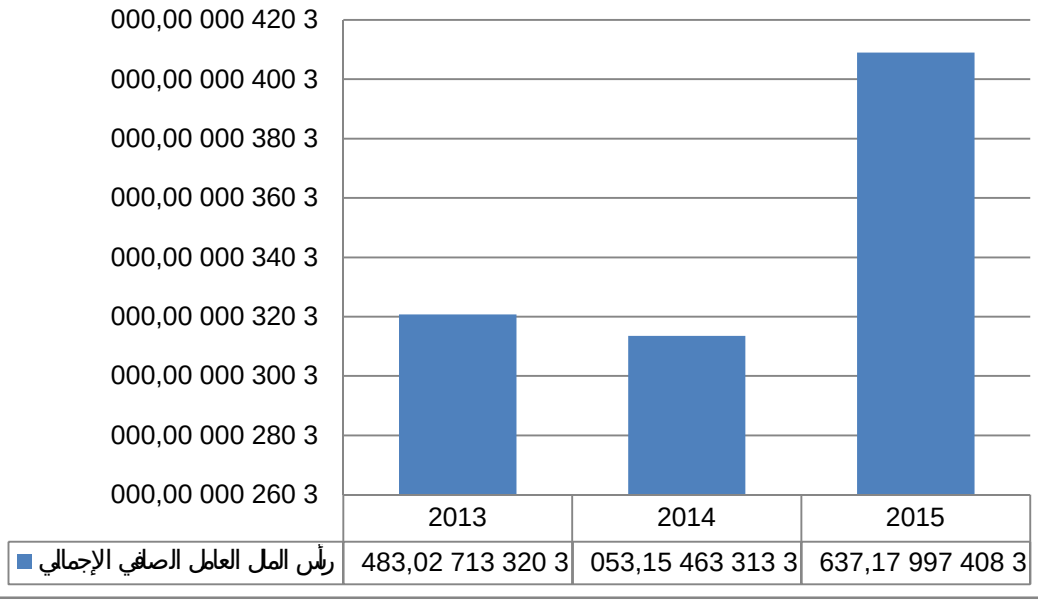
البيان	2013	2014	2015
الموارد الثابتة	10 097 065 634.07	10 439 712 031.02	10 522 326 033.73
الاستخدامات الثابتة	6 776 352 151.05	7 126 248 977.87	7 113 328 396.56
FRNG	3 320 713 483.02	3 313 463 053.15	3 408 997 637.17

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المختصرة في الجدول رقم (3.2).

أ- التمثيل البياني لرأس المال العامل الصافي الاجمالي :

انطلاقا من البيانات الموضحة في الجدول السابق رقم (4.2) يمكن عرض تطور رأس مال العامل الصافي الاجمالي خلال سنوات الدراسة في الشكل التالي:

الشكل رقم (2.2): يمثل تطور رأس المال العامل الصافي الإجمالي



المصدر: من إعداد الطالبيتين بالاعتماد على الجدول رقم (4.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- تحليل رأس المال العامل الصافي الاجمالي:

من خلال الجدول و التمثيل البياني السابقين نلاحظ ان قيم رأس مال العامل الصافي الاجمالي كانت موجبة خلال الفترة المدروسة، ففي سنة 2013قدر ب 3320713483.02 ثم إنخفض في سنة2014 إلى 3313463053.15 أي تراجع بقيمة 7250429.87 وهذا راجع للإرتفاع الموارد المستقرة وبالضبط زيادة في كل من مجموع الإهتلاكات والمؤونات وكذلك زيادة في رؤوس الأموال الخاصة(الترحيل من جديد) ليرتفع في سنة 2015 وصولا إلى 3408997637.17 بزيادة قدرت ب 95534584.02 عن السنة الفارطة نتيجة لنقص في رؤوس الأموال الخاصة وبالخصوص في النتيجة الصافية عن طريق توزيع الأرباح أو الإحتياطيات وأيضا نقص في الإهتلاكات عن وجود خسائر الاستغلال، وعموما هذا يعني انه تم تمويل كل الاستخدامات الثابتة بالموارد الدائمة في كافة سنوات الدراسة مع بقاء هامش امان يمكن إستخدامه في تمويل الاحتياجات المالية المتبقية، أي أن الموارد الثابتة تمول كل الاستخدامات المستقرة والجزء المتبقي تمول به الاستخدامات المتداولة إذن يمكن القول مبدئيا ان المؤسسة تحقق قاعدة التوازن المالي.

❖ **الاحتياج في راس المال العامل الصافي الاجمالي BFRng :**

الجدول رقم (5.2): يمثل الاحتياج في راس المال العامل الصافي الاجمالي للسنوات (2015/2014/2013)

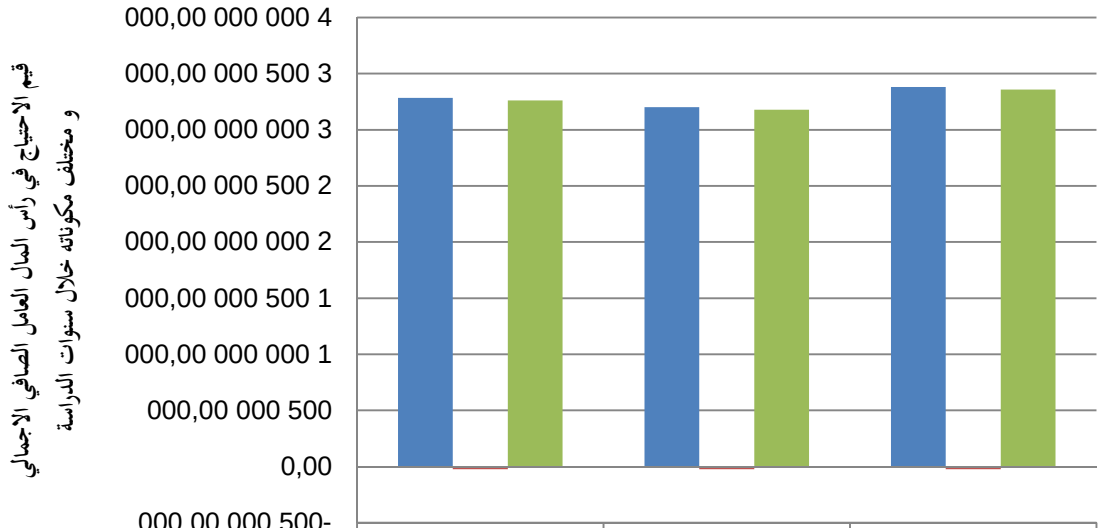
الوحدة: دج

البيان	2013	2014	2015
استخدامات الاستغلال (1)	3 777 987 658.40	3 758 105 635.32	3 909 936 678.42
موارد الاستغلال(2)	494 382 243.72	557 332 128.76	528 171 136.67
الاحتياج في راس المال العامل للاستغلال BFRexp (3) = (2)–(1)	**3 283 605 414.68**	**3 200 773 506.56**	**3 381 765 541.75**
استخدامات خارج الاستغلال (4)	1 163 589.16	1 213 539.11	331 413.65
موارد خارج الاستغلال (5)	23 747 428.57	24 142 244.11	23 600 654.37
الاحتياج في رأس المال العامل خارج الاستغلالBFRhexp (6) = (5)–(4)	**– 22 583 839.41**	**–22 928 705.00**	**–23 269 240.72**
الاحتياج في راس المال العامل الصافي الاجمالي BFRng (7) = (6)+(3)	**3 261 021 575.27**	**3 177 844 801.56**	**3 358 496 301.03**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المختصرة في الجدول رقم (3.2).

أ- التمثيل البياني للاحتياج في رأس المال العامل الصافي الاجمالي ومختلف مكوناته

الشكل رقم(3.2): تطورالاحتياج في رأس المال العامل الصافي الإجمالي ومختلف مكوناته



	2013	2014	2015
BFRexp	414,68 605 283 3	506,56 773 200 3	541,75 765 381 3
BFRhex	839,41 583 22-	705,00 928 22-	240,72 269 23-
BFRng	575,27 021 261 3	801,56 844 177 3	301,03 496 358 3

المصدر: من إعداد الطالبيتين بالاعتماد على الجدول رقم(5.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- تحليل الاحتياج في رأس المال العامل الصافي الاجمالي ومختلف مكوناته :

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (5.2) و الشكل رقم (3.2) ان قيم BFRng موجبة وهذا الامر يعتبر غير جيد بالنسبة للمؤسسة، كما نلاحظ تذبذب في قيم BFRng و من اجل معرفة السبب نقوم بدراسة مكوناته:

- **تحليل الاحتياج في رأس المال العامل للإستغلال BFRexp**:

نلاحظ من الجدول ان المؤسسة حققت احتياج في رأس المال العامل للإستغلال BFRexp موجب خلال كل سنوات الدراسة اي ان قيمة الاستخدامات للاستغلال فاقت الموارد للاستغلال، وهو ما يعني ان المؤسسة تواجه مشكل في تسيير عناصر استغلالها (المخزون، الزبائن، الموردين) و أيضا تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة بالبيع لأجل (الدين) للمؤسسات الأخرى(الزبائن).

- **تحليل الاحتياج في رأس المال العامل خارج الإستغلال BFRhexp**:

نلاحظ ان المؤسسة حققت احتياج في رأس المال العامل خارج الإستغلال BFRhexp سالب خلال سنوات الدراسة وهذا يدل على ان الاستخدامات خارج الاستغلال اقل من الموارد خارج الاستغلال اي ان قيم استخدامات المؤسسة من انشطتها

الاستثنائية كانت اقل من قيم مواردها من نفس الانشطة. لكن يبقى هذا الامر جيد اذ يساهم في التقليل من تضخم الاحتياج في رأس المال العامل الصافي الاجمالي.

ومما سبق يمكن القول ان تحقيق المؤسسة الاحتياج في رأس المال العامل الصافي الاجمالي موجب و متضخم يعود الى سوء تسييرها لعناصر دورة الاستغلال، مما يلزم المؤسسة الى اعادة النظر الى السياسة المنتهجة في التعامل من الزبائن و الموردين و مدة الاستحقاق المقدمة لكل منهما، بالاضافة الى سرعة دوران المخزون.

❖ **الخزينة الصافية الاجمالية Tng**:

الجدول رقم (6.2): الخزينة الصافية الاجمالية للسنوات (2015/2014/2013)

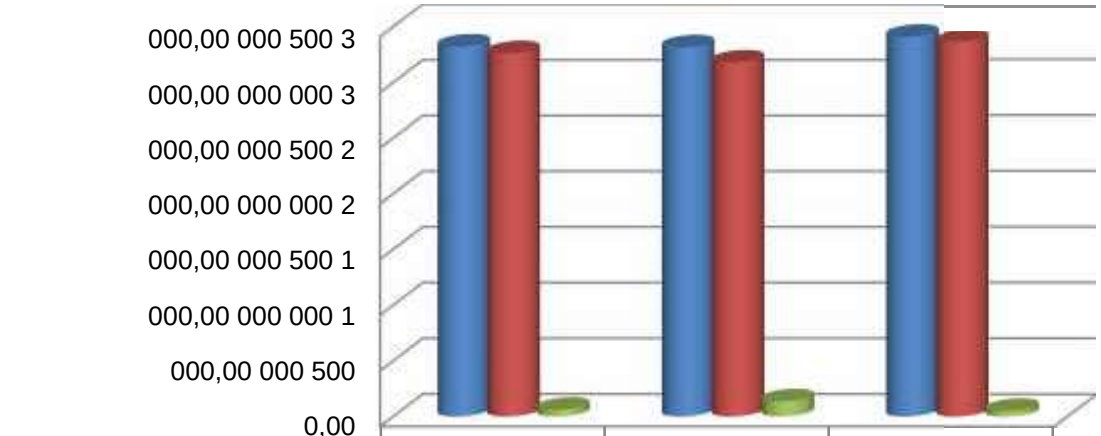
الوحدة: دج

البيان	2013	2014	2015
رأس المال العامل الصافي الاجمالي (1)	3 320 713 483.02	3 313 463 053.15	3 408 997 637.17
الاحتياج في راس المال العامل الصافي الاجمالي (2)	3 261 021 575.27	3 177 844 801.56	3 358 496 301.03
الخزينة الصافية الاجمالية Tng (3) = (2)-(1)	**59 691 907.75**	**135 618 251.59**	**50 501 336.14**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المختصرة في الجدول رقم (3.2).

أ- التمثيل البياني للخزينة الصافية الاجمالية:

الشكل رقم (4.2): تطور الخزينة الصافية الاجمالية



	2013	2014	2015
رأس المال العامل الصافي الاجمالي	3 483,02 179 321	3 220,15 040 314	3 637,17 997 408
الاحتياج في راس المال العامل الصافي	3 575,27 487 261	3 968,56 421 178	3 301,03 496 358
الخزينة الصافية الإجمالية	907,75 691 59	251,59 618 135	336,14 501 50

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الجدول رقم (6.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- تحليل الخزينة الصافية الاجمالية:

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد ان خزينة المؤسسة موجبة طيلة سنوات الدراسة، حيث بلغت سنة 2013ما قيمته 59691907.75دج أما سنة 2014 فسجلت 135618251.59 دج وفي سنة 2015 كانت 50501336.14دج.

و هذا مؤشر جيد اي انها استطاعت تمويل احتياجاتها و مواجهة التزاماتها مع وجود هامش امان.

ثانيا: بواسطة النسب المالية:

1- نسب السيولة:

بحساب نسب السيولة للمؤسسة من أجل معرفة قدرة المؤسسة على الوفاء بديونها في آجالها المحددة، وسوف يتم التعرف على نسب السيولة للمؤسسة موضوع الدراسة كالآتي:

❖ **نسبة السيولة العامة:**

الجدول رقم (7.2): يمثل نسبة السيولة العامة للفترة (2015/2014/2013)

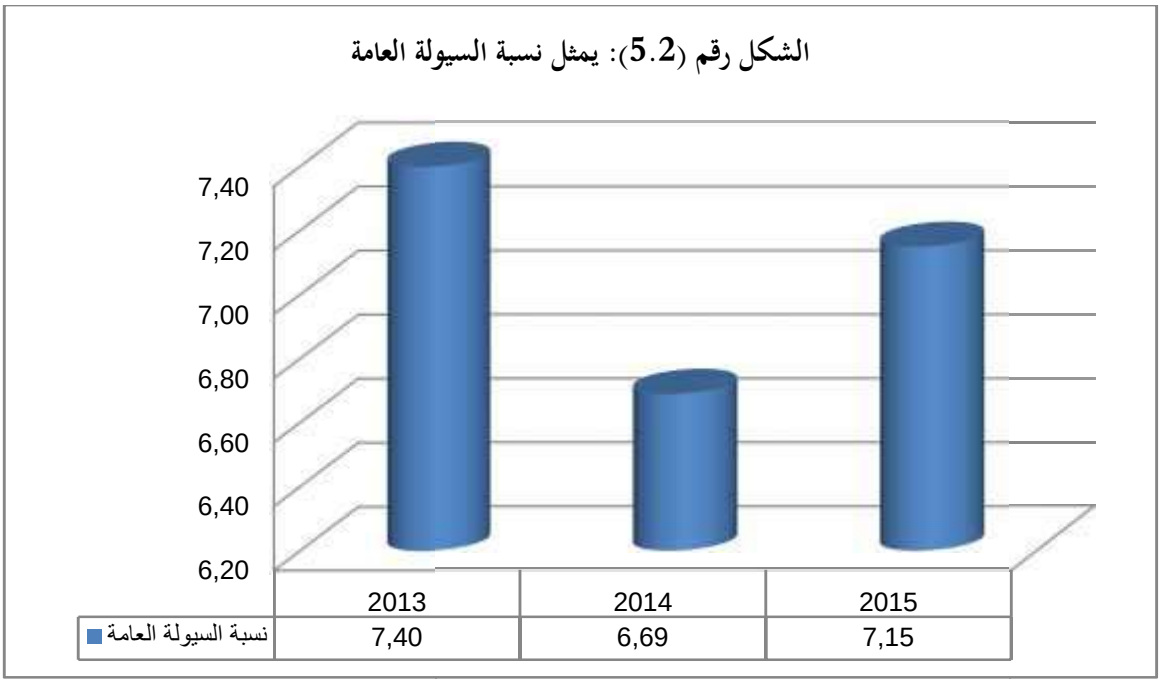
الوحدة: دج

البيان / السنوات	2013	2014	2015
الأصول المتداولة (1)	3 836 295 638,08	3 892 389 908,79	3 945 637 079,72
الديون قصيرة الأجل (2)	518 129 672,29	581 474 372,87	551 771 791.04
نسبة السيولة العامة (3)=(1) / (2)	**7.40**	**6.69**	**7.15**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية المالية المفصلة في جدول رقم (2.2).

أ- التمثيل البياني لنسبة السيولة العامة:

الشكل رقم (5.2): يمثل نسبة السيولة العامة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (7.2)ومخرجات EXCEL2007.

ب- تحليل نسبة السيولة العامة:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (7.2) المبين أعلاه أن نسبة السيولة العامة للمؤسسة تجاوزت الواحد وهي مابين 6 إلى 7 خلال السنوات الدراسة وهذا يعني وجود فائض في الأصول المتداولة بعد تغطية كل الديون القصيرة الأجل، وهذا يدل أيضا على وجود رأس مال عامل موجب خلال السنوات الأربعة محل الدراسة.

وبعبارة أخرى أن للمؤسسة القدرة على الوفاء بإلتزاماتها إتجاه الدائنين أي أن لدى مؤسسة القدرة على مواجهة أخطار سداد الالتزامات المتداولة المفاجئة دون الحاجة إلى تحويل جزء من الأصول الثابتة إلى سيولة أو الحصول على قروض جديدة وهذا الفائض يمكن توجيهه لتمويل الأصول الثابتة، وبشكل العام يمكن القول أن للمؤسسة وضعية مالية جيدة.

❖ **نسبة السيولة السريعة:**

الجدول رقم (8.2): يمثل نسبة السيولة السريعة للفترة (2015/2014/2013)

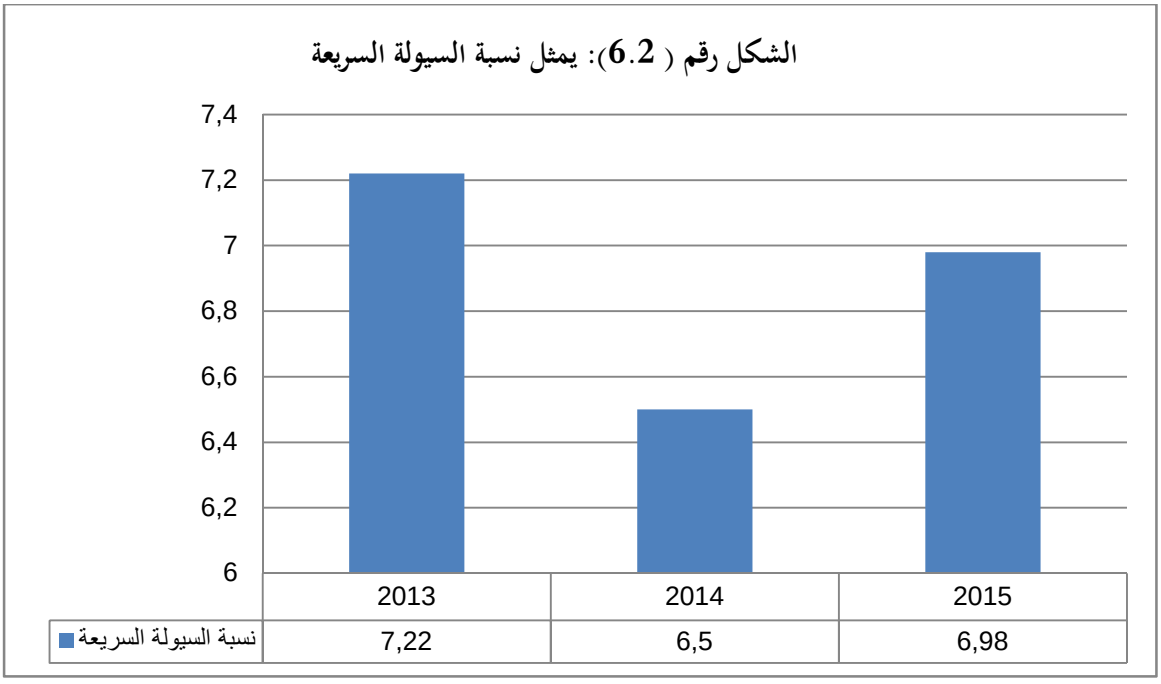
الوحدة: دج

البيان / السنوات	2013	2014	2015
(الأصول المتداولة- المخزون) (1)	3 740 063 258.13	3 781 093 282.4	3 850 200 238.38
الديون قصيرة الأجل (2)	518 129 672,29	581 474 372,87	551 771 791,04
نسبة السيولة السريعة (3)=(1) / (2)	**7.22**	**6.50**	**6.98**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية المالية المفصلة في جدول رقم (2.2).

أ- التمثيل البياني لنسبة السيولة السريعة:

الشكل رقم (6.2): يمثل نسبة السيولة السريعة



المصدر: من إعداد الطاليبتين بالاعتماد على الجدول رقم (8.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- تحليل نسبة السيولة السريعة:

تقوم هذه النسبة على إستبعاد المخزونات في حساب قيمتها لأنه كما سبقت الإشارة إليه أن هذه الأخيرة أقل عناصر الأصول المتداولة سيولة وسرعة التحويل إلى نقدية.يفضل أن تكون محصورة مابين 0.3و0.5.

من خلال الجدول رقم (8.2) المبين أعلاه نلاحظ أنه خلال كل سنوات الدراسة تتجاوزت 0.5 الشيء الذي يفسر عدم قدرة المؤسسة على تغطية الديون قصيرة الأجل بواسطة الأصول المتداولة دون اللجوء إلى بيع مخزوناتها، وهذا بسبب الانخفاض في قيمة الخزينة (المتاحات) خلال سنوات الدراسة. حيث بلغت أصغر قيمة لها وهي 6.50 سنة 2014 كان السبب في ذلك الارتفاع الملحوظ في الديون قصيرة الأجل مقارنة بالسنوات الأخرى، كما أن هادته

النسب مرتفعة ومن أجل الوصول إلى المستوى المثالي ينبغي على المؤسسة إعادة النظر في سياسة تحصيل مدينيها ومن الواضح أن المؤسسة مبالغة في الاحتفاظ بحقوقها لدى الغير.

❖ **نسبة السيولة الفورية:**

الجدول رقم (9.2): يمثل نسبة السيولة الفورية للفترة (2015/2014/2013)

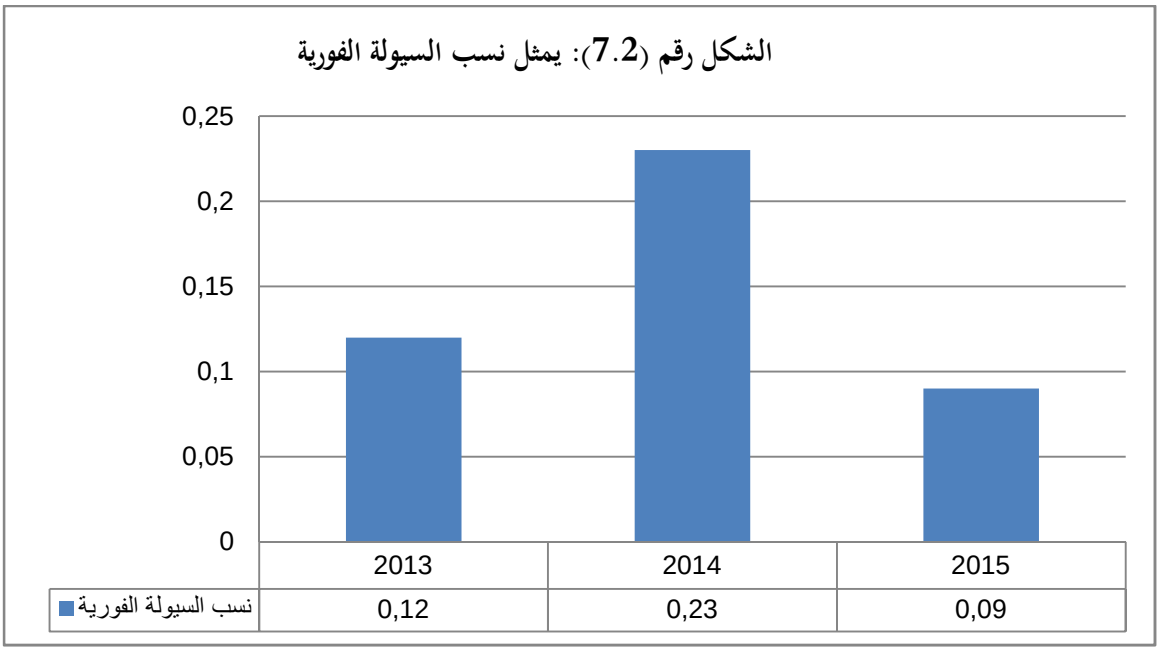
الوحدة: دج

البيان / السنوات	2013	2014	2015
الأموال الجاهزة (1)	59 691 907,75	1 35 618 251,59	50 501 336,14
الديون قصيرة الأجل (2)	518 129 672,29	581 474 372,87	551 771 791,04
نسبة السيولة الفورية (3)=(1) / (2)	**0,12**	**0,23**	**0.09**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية المالية المفصلة في جدول رقم (2.2).

أ- التمثيل البياني لنسبة السيولة الفورية:

الشكل رقم (7.2): يمثل نسب السيولة الفورية



المصدر: من إعداد الطاليبتين بالاعتماد على الجدول رقم (9.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- تحليل نسبة السيولة الفورية:

كما سبق الإشارة إليه سابقا إلى أن هذه النسبة تعد من أكثر النسب دقة وصرامة في سيولة المؤسسة,لأنها تعتمد على القيم الجاهزة المتوفرة لدى المؤسسة للوفاء بالإلتزاماتها قصيرة الأجل دون اللجوء إلى بيع جزء من المخزون أوتحصيل مدينيها.وهي محصورة مابين 0.2و0.3.

من خلال الجدول رقم (9.2)المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة السيولة الفورية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة خلال سنوات الدراسة أقل من 0.2 أو مساوي لها كما في سنة 2014،وهذا يدل على أن المؤسسة تحتفظ بقدر ضعيف جدا من السيولة في خزينتها مما يشكل صعوبة نوعا ما في مواجهة التزاماتها القصيرة جدا وتسديد ما عليها في وقت

استحقاقها وخصوصا الغير متوقعة منها.لذا يجب على المؤسسة إعادة النظر في سياسة التخزين وأيضا في سياسة تحصيل مدينيها.

2- نسب النشاط:

تكمن أهمية حساب هذه النسب في كونها أداة لقياس فعالية إدارة المؤسسة في استغلال مواردها وإدارة وموجوداتها، حيث تحدد مقدار مساهمة كل عنصر مستثمر ضمن أصول المؤسسة في تحقيق رقم الأعمال، ويتم تحديدها كالتالي :

❖ معدل دوران مجموع الأصول:

الجدول رقم (10.2): يمثل معدل دوران مجموع الأصول للفترة (2015/2014/2013)

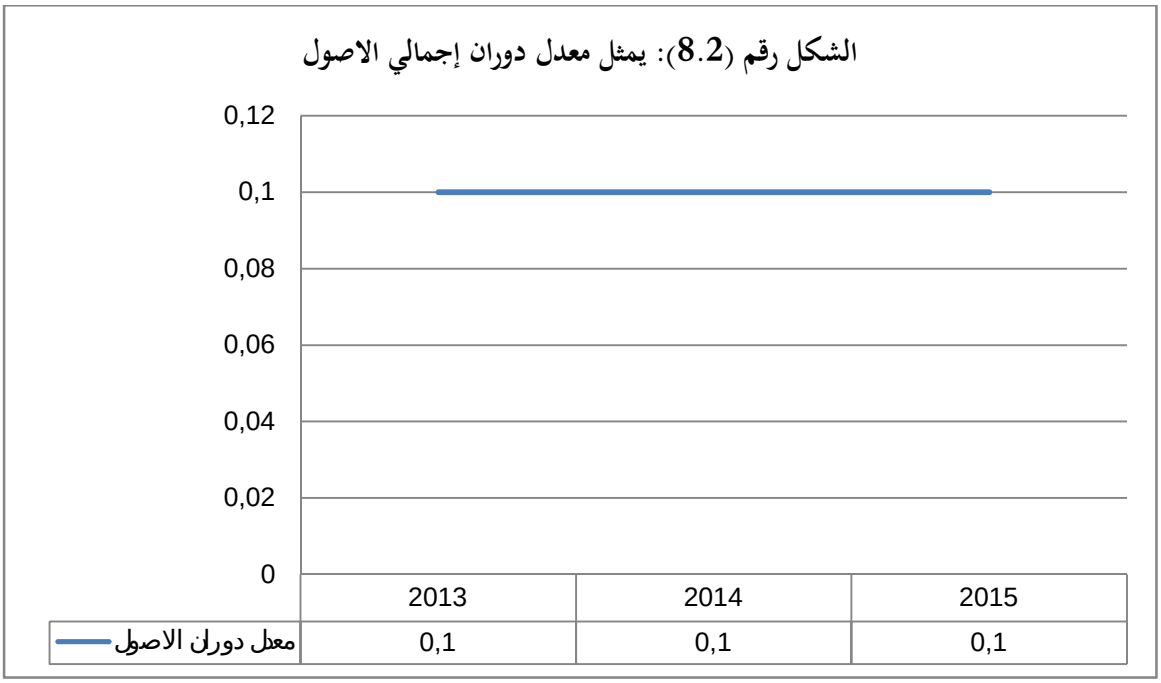
الوحدة: دج

البيان / السنوات	2013	2014	2015
رقم الأعمال (1)	1 042 692 033.07	1 059 076 703.36	1 132 202 681.68
مجموع الأصول (2)	10 615 195 306.36	11 021 186 403.89	11 074 097 824.77
معدل دوران مجموع الأصول (3)= (1) / (2)	**0.10**	**0.10**	**0.10**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المختصرة في الجدول رقم (3.2).

أ- **التمثيل البياني لمعدل دوران إجمالي الاصول:**

الشكل رقم (8.2): يمثل معدل دوران إجمالي الاصول



المصدر: من إعداد الطاليبتين بالاعتماد على الجدول رقم (10.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- تحليل معدل دوران مجموع الأصول:

يقدر معدل دوران إجمالي الأصول للمؤسسة ب 0.10 ، هذا يعني أن كل دينار مستثمر في المؤسسة في سنة 2013يولد رقم أعمال قدره 0.10 دينار،وهذا ما يدل على عدم كفاءة إدارة المؤسسة في إدارة ممتلكاتها وأن المؤسسة

لا تعمل بمستوى طاقتها الكاملة ،أما بالنسبة لباقي سنوات الدراسة هناك ثبات في قيمته،وهذا ما يعني أن كفاءة الإدارة خلال هذه السنوات لم تتغير في هذه المؤسسة،ومن أجل تجنب هذا الثبات إما أن تقوم المؤسسة باستغلال كامل أصولها بطريقة مثالية لتحسين منه أو تقوم ببيع جزء من أصولها غير المستعملة.

❖ **معدل دوران الأصول الثابتة:**

الجدول رقم (11.2):يمثل معدل دوران الأصول الثابتة للفترة (2015/2014/2013)

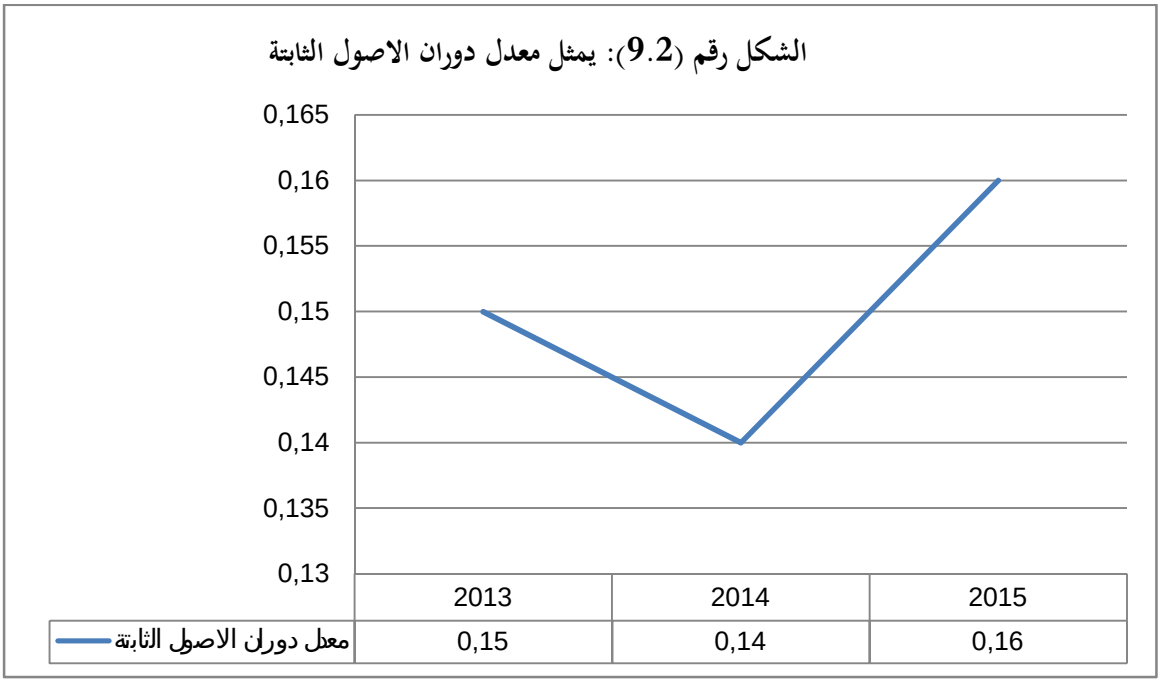
الوحدة:دج

البيان / السنوات	2013	2014	2015
رقم الأعمال (1)	1 042 692 033.07	1 059 076 703.36	1 132 202 681.68
الأصول الثابتة (2)	6 776 352 151.05	7 126 248 977.87	7 113 328 396.56
معدل دوران الأصول الثابتة (3)= (1) / (2)	**0,15**	**0.14**	**0,16**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المختصرة في الجدول رقم (3.2).

أ- **التمثيل البياني لمعدل دوران الاصول الثابتة:**

الشكل رقم (9.2): يمثل معدل دوران الاصول الثابتة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (11.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- **تحليل معدل دوران الأصول الثابتة:**

بالنسبة لهذا المعدل يقيس قدرة الأصول الثابتة على تحقيق رقم أعمال، فبالنسبة لسنة 2013 يقدر هذا المعدل ب 0.15 ، وهذا يعني أن كل دينار مستثمر من الأصول الثابتة يولد 0.15 دينار من رقم الأعمال، وهذا ما يدل على عدم كفاءة المؤسسة في استغلال أصولها الثابتة ، ثم انخفض هذا المعدل خلال سنة 2014 حيث أصبح 0.14 ،

ولكن في سنة الأخيرة للدراسة ارتفع إلى 0.16، والسبب في ذالك أن الأداء التشغيلي للمؤسسة في تذبذب وهذه الوضعية تستلزم على إدارة المؤسسة إما القيام باستغلال كل أصولها الثابتة خلال سنوات الدراسة أو بيع جزء منها إن كانت غير مستغلة.

3- نسب الهيكلة المالية:

❖ **نسب التمويل الدائم:**

الجدول رقم (12.2): يمثل نسب التمويل الدائم للسنوات (2015/2014/2013)

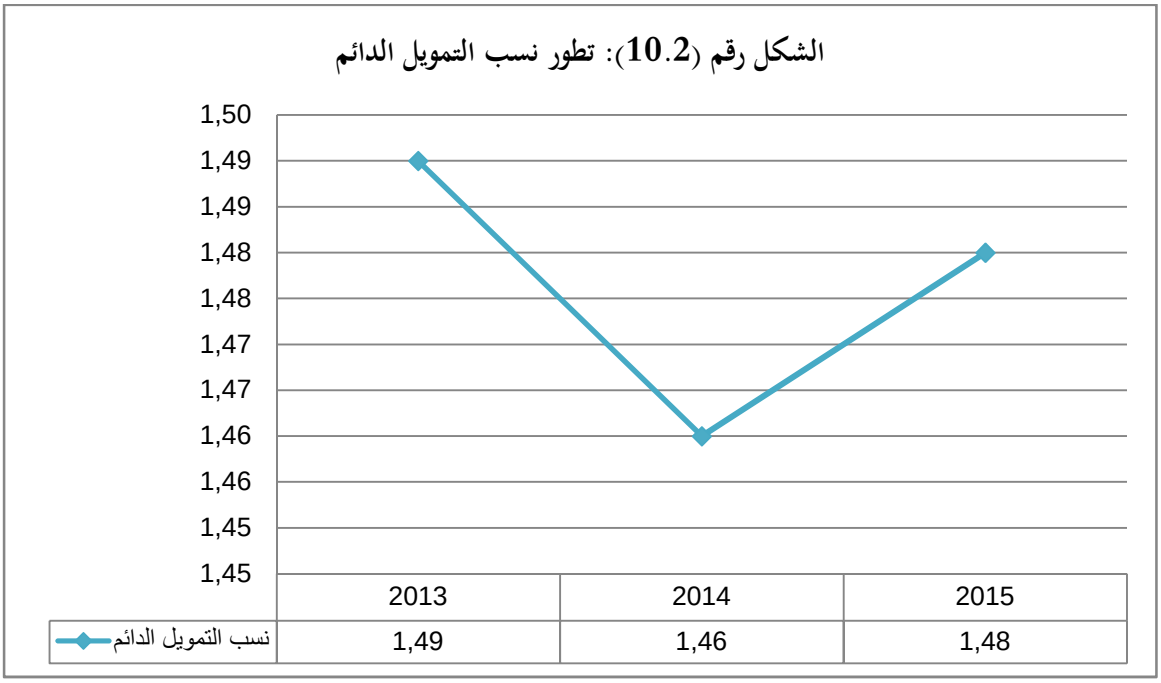
الوحدة: دج

البيان	2013	2014	2015
الاموال الدائمة(1)	10 097 065 634.07	10 439 712 031.02	10 522 326 033.73
الاستخدامات الثابتة (2)	6 776 352 151.05	7 126 248 977.87	7 113 328 396.56
نسبة التمويل الدائم (3) = (1)/(2)	**1.49**	**1.46**	**1.48**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المختصرة في الجدول رقم (3.2).

أ- التمثيل البياني لنسب التمويل الدائم:

الشكل رقم (10.2): تطور نسب التمويل الدائم



المصدر: من إعداد الطاليبتين بالاعتماد على الجدول رقم (12.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب-تحليل نسب التمويل الدائم:

من الجدول و التمثيل البياني السابقين نلاحظ أن نسبة التمويل الدائم اكبر من الواحد وهذا خلال سنوات الدراسة و هو مؤشر ايجابي يدل على ان المؤسسة المدروسة باستطاعتها تمويل استخداماتها الثابتة بمواردها الدائمة.

❖ **نسب التمويل الذاتي:**

الجدول رقم (13.2): يمثل نسب التمويل الذاتي للسنوات (2015/2014/2015)

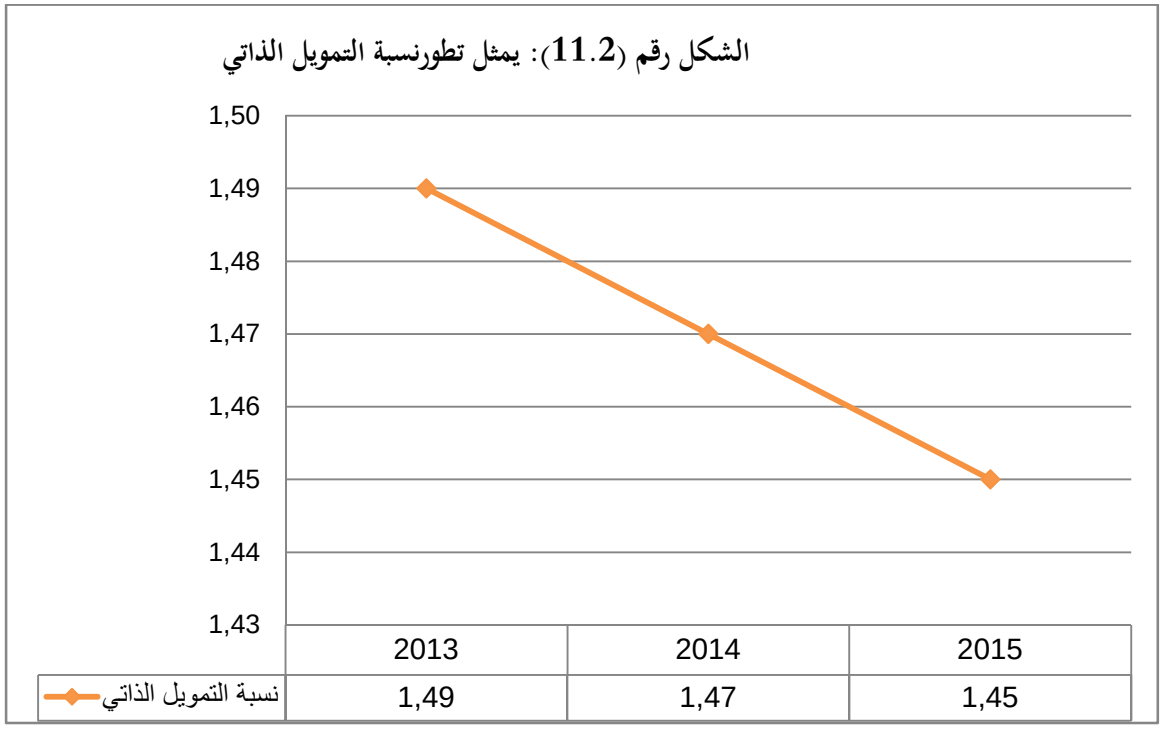
الوحدة: دج

البيان	2013	2014	2015
الاموال الخاصة (1)	6154835902.93	6251797435.19	6226974599.25
الاستخدامات الثابتة (2)	6776352151.05	7126248977.87	7113328396.56
نسبة التمويل الذاتي (3) = (1)/(2)	**1.49**	**1.47**	**1.45**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المختصرة في الجدول رقم (3.2).

أ- التمثيل البياني لنسب التمويل الذاتي:

الشكل رقم (11.2): يمثل تطورنسبة التمويل الذاتي



المصدر: من إعداد الطاليبتين بالاعتماد على الجدول رقم (13.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- تحليل نسب التمويل الذاتي:

نلاحظ من نتائج الجدول و التمثيل البياني رقم (11.2) ان جميع نسب التمويل الذاتي موجبة و اكبر من واحد خلال سنوات الدراسة مما يدل على ان المؤسسة لها القدرة الاستقلالية في التمويل الذاتي لاستثماراتها مع تسجيل انخفاض طفيف الا انها تبقى نسبة جيدة.

4- المردودية:

❖ **المردودية المالية :**

الجدول رقم (14.2): يمثل نسب المردودية المالية للسنوات (2015/2014/2013)

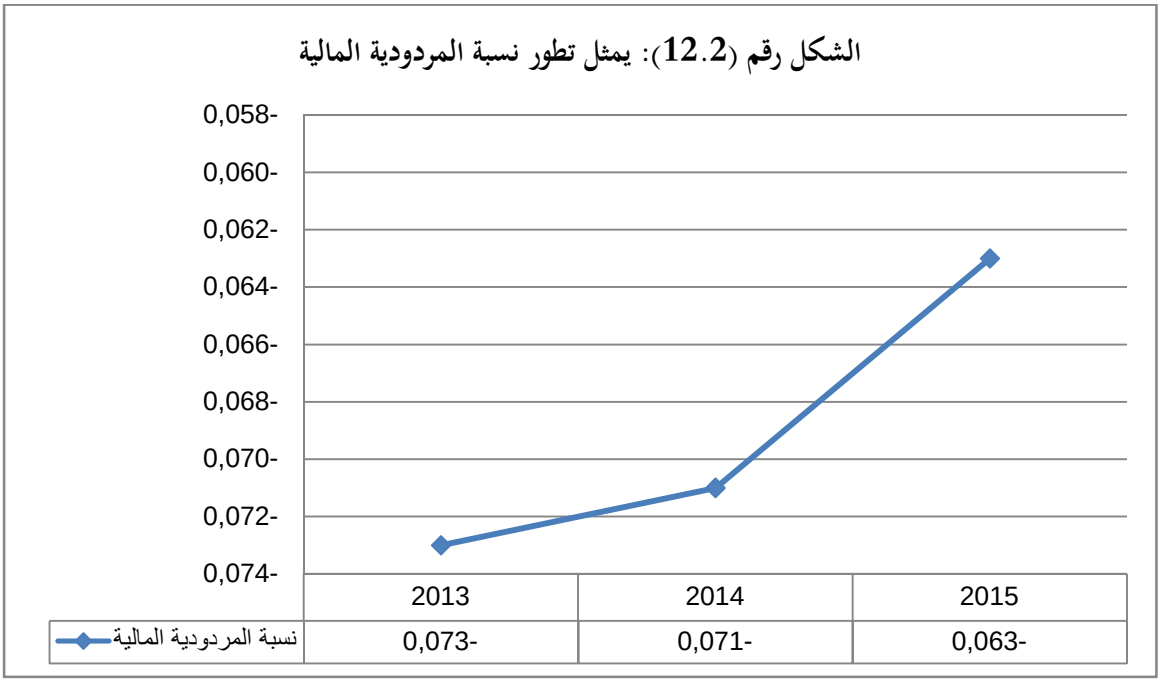
الوحدة: دج

البيان	2013	2014	2015
النتيجة الصافية (1)	-450 202 854.53	-447 955 035.61	-395 960 406.02
الاموال الخاصة (2)	6 154 835 902.93	6 251 797 435.19	6 226 974 599.25
المردودية المالية (3) = (1)/(2)	**-0.073**	**-0.071**	**-0.063**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المختصرة في الجدول رقم (3.2).

أ- التمثيل البياني لسب المردودية المالية:

الشكل رقم (12.2): يمثل تطور نسبة المردودية المالية



المصدر: من إعداد الطاليبتين بالاعتماد على الجدول رقم (14.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- تحليل نسب المردودية المالية:

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ ان المردودية المالية كانت سالبة خلال جميع سنوات الدراسة، أي أن المؤسسة لم تحقق مردودية مالية خلال هاته الفترة، ويرجع ذلك بالأساس إلى أن المؤسسة تكبدت خسائر على مستوى نتيجة الاستغلال.

❖ **المردودية الاقتصادية :**

الجدول رقم(15.2): يمثل المردودية الاقتصادية للسنوات (2015/2014/2013)

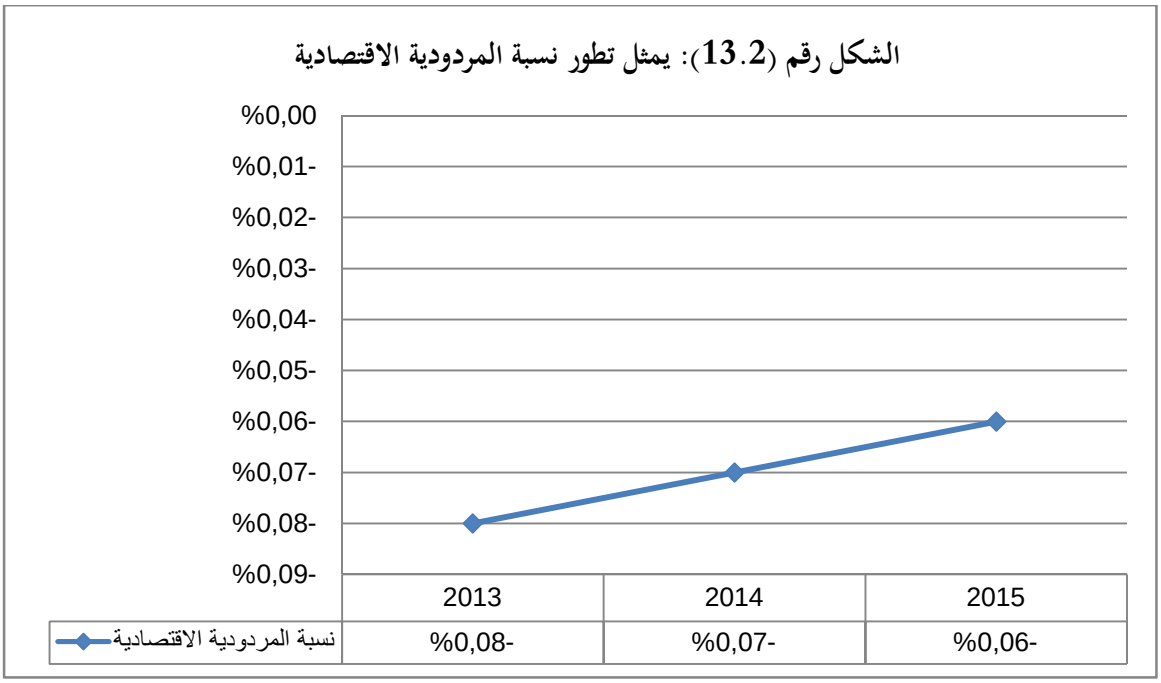
الوحدة: دج

البيان	2013	2014	2015
نتيجة الاستغلال(1)	-455 470 550.09	-456 742 690.44	-395 960 406.02
الاصول الاقتصادية(2)	6 069 044 454.04	6 114 689 944.91	6 184 721 132.38
المردودية الاقتصادية (3)	**-0.08**	**-0.07**	**-0.06**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الميزانية الوظيفية المختصرة في الجدول رقم (3.2).

أ- التمثيل البياني لنسب المردودية الاقتصادية:

الشكل رقم (13.2): يمثل تطور نسبة المردودية الاقتصادية



المصدر: من إعداد الطاليبتين بالاعتماد على الجدول رقم (15.2) ومخرجات EXCEL2007.

ب- **تحليل نسب المردودية الاقتصادية:**

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ ان المردودية الاقتصادية كانت سالبة خلال جميع سنوات الدراسة، ويرجع ذلك بالأساس إلى أن المؤسسة تكبدت خسائر على مستوى نتيجة الاستغلال.

المبحث الثالث: قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة اتصالات الجزائر

تم قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة اتصالات الجزائر، من خلال أربعة الأبعاد: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، والمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وأخيراً اتجاه البيئة، والتي يمكن تفصيلها كالتالي:

المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال (أعضاء المؤسسة)

بغرض تقييم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر– المديرية العملية ورقلة – خلال سنوات الدراسة تجاه العمال قمنا بحساب المعايير التي تتوافق مع الخدمات المقدمة والمتمثلة في: معيار متوسط الدخل النقدي للعامل، معيار مساهمة المؤسسة في الخدمات الاجتماعية للعمال، معيار مساهمة المؤسسة في الرفع والتحسين من كفاءة ومهارة العمال، ومعيار استقرار العاملين والموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (16.2): يمثل قيم بعض المعايير التي تقيس المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال للفترة (2015/2014/2013)

الوحدة: دج

المعيار /السنوات	2013	2014	2015
متوسط الدخل النقدي للعامل	1 017 967 304.07 /560 = 1 817798.76	968 867 677.02/565=1 714 810.05	1 049 110 327.43/564 = 1860124.69
نسبة النمو	-	**-0.05**	**0.084**
مساهمة المؤسسة في الخدمات الاجتماعية للعمال	54114985/565=95778.73	53344985/565=94415.90	54 374 985/564 = 96 361.68
مساهمة المؤسسة في رفع مستوى و كفاءة العاملين	1467892/1017967304.07=0.14%	0.13%=968867677.02/1352428	=1 049 110 327.43 /1 764 600 0.16%
استقرار العمال	0	0	0.00117 = 1/ 564

المصدر: من إعداد الطالبيتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

- **معيار استقرار العمال:**

يدل هذا المعيار ويعبر على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، ويعتبر أيضا من أحد أهم المؤشرات التي يتم الإعتماد عليها في قياس مستوى التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه موظفيها، و نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معدل دوران العمال ضعيف جدا، حيث قدر عدد العمال الذين تركوا العمل عل مستوى المديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة لسنة 2015 عامل واحد وهذا يعني أن مستوى استقرار العمال في المؤسسة مرتفع جدا.

- **معيار مساهمة المؤسسة في رفع مستوى وكفاءة العاملين:**

يبين هذا معيار مدى التزام المؤسسة بوضع برامج تكوينية وتدريبية وكيفية متابعتها وتنفيذها على الوجه المطلوب بهدف تشجيع وتبادل الخبرات بين الموظفين في المؤسسة في كافة المستويات، وتتجلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حسب هذا المعيار من خلال انعكاس التدريب بصفة عامة على الروح المعنوية للعمال بعد زيادة فرصهم في الترقية وكذا تحسين ظروفهم المادية و الاجتماعية، ومن خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن النسبة 0.14% في سنة 2013 ثم انخفض في سنة 2014 بنسبة 0.13% ليرتفع من جديد في سنة 2015 إلى 0.16% نتيجة لعدد العمال المكونين

والمدربين والذي بلغ 298 عامل داخليا، وعاملين خارجيا فإن هذا يؤكد على رغبة المديرية في تحسين ورفع من مهارة وكفاءة العاملين بها رغم المبالغ الطائلة التي تتكلفه من جراء هذه العملية.

- **معيار مساهمة المؤسسة في الخدمات الاجتماعية للعمال:**

تتضمن الخدمات الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر جميع المنح والمساعدات المادية والعينية التي تقدمها المؤسسة في مناسبات اجتماعية ودينية، بالإضافة إلى البرامج الترفيهية والثقافية التي تنظمها لفائدة عمالها، والمتمثلة في:قروض مالية، الحج، العمرة، الختان، الوفاة، الازدياد، عيد المرأة، عيد العمال وغيرها، وقد قدر مجموع المبالغ النقدية التى تدفعها المديرية العملية بورقلة كمساهمة منها في الخدمات الاجتماعية خلال سنة 2013ب54114985دج بمتوسط يقدر ب 95778.73 دج ثم انخفض في سنة 2014إلى53344985 دج بمتوسط يقدر ب 94415.90 دج ثم إرتفع في سنة 2015 إلى 985 347 54 دج بمتوسط يقدر ب 361.68 96 دج. ورغم هذا الانخفاض إلا أنه ومن خلال مقارنتها مع كتلة الأجور التي توزعها المؤسسة فإن المصاريف التي تدفعها على الخدمات الاجتماعية تصل نسبتها من الأجور حوالي 5.18% في سنة 2015، وكذلك بالنسبة لباقي السنوات الدراسة ويتضح من خلالها أن تساهم في حل المشكلات الاجتماعية ومساندتها لهم في الأنشطة الدينية و الثقافية، هذا مايعكس تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه عمالها.وهذا أيضا يحفز العمال على أدائهم لوظائفهم على الوجه المطلوب والسهر على تحقيق أهداف هاته الأخيرة.

- **معيار متوسط الدخل النقدي:**

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن المتوسط الدخل النقدي للعامل إنخفض في سنة 2014 نتيجة لإنخفاض طفيف في الكتلة النقدية الإجمالية للأجور والرواتب التي منحت للعمال في نفس السنة، وتؤكد هذه المبالغ المالية مدى حرص المؤسسة واهتمامها بالجانب المالي والمادي للعمال من خلال سعيها للتوفير أجور عادلة ومناسبة، ورغم الإنخفاض الذي شهد في سنة 2014 لا أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى دوما للسهر على راحة العاملين بها، وتعتبر من بين أفضل المؤسسات الإقتصادية التي تحظى بصورة ايجابية لدى المجتمع من حيث الأجور والرواتب التي تمنحها لعمالها بعد قطاع المحروقات.

- بالإضافة إلى المعايير سابقة الذكر، قامت المؤسسة بجملة من المجهودات والأنشطة التي تبين مدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العمال،على غرار مايلي:
  - في سنة 2015/02/03 قامت المؤسسة بأيام تحسيسية لعمالها حول الأخطار المهنية للاتصالات ومعايير الصحة والسلامة؛
  - في 2015/09/14 قامت المؤسسة بتكوين عمالها في الإسعافات الأولية وذلك من خلال اتفاق تم بينها وبين الحماية المدنية، والهدف من هذا التكوين أن يكون العامل منقذا لنفسه، لزملائه، ولأفراد المجتمع؛

- استحداث منصب عمل خاص هو منصب عمال التركيب والصيانة، حيث تم توظيف عمال وظيفتهم تثبيت الهوائيات، عن طريق تكوينهم وتدريبهم نظريا وعمليا على معايير الصحة والسلامة، بالإضافة إلى تزويدهم بعدات وملابس صحية واستفادتهم من منحة الخطر؛
- تبني نظام تحفير مرتبط بأداء العامل باستخدام برنامج GAIA[13] ، وهذا البرنامج يسمح بتقييم فعال لأداء العاملين ومن ثمة تكريم أفضل العاملين الذين يجمعون أكبر عدد من النقاط وفق هذا البرنامج، وفي سنة 2015 كرمت مؤسسة اتصالات الجزائر العامل الذي تحصل على المرتبة الأولى برحلة إلى دولة كوبا، وعمال الأربعة على التوالي برحلة إلى تركيا.

المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن

هذا البعد يعتبر من أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فالعلاقة بين المؤسسات والزبائن لاتقتصر على الجوانب النقدية فقط، بل تشمل الجوانب الأخلاقية والاجتماعية وحتى الإنسانية، ويجب على المؤسسة أن تأخذه في عين الاعتبار في استراتيجيتها وخططها وبرامجها التسويقية المستقبلية، وتوجد العديد من المعايير التي تقيس مدى التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، أما بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة فسوف نقتصر على معيارين فقط وهما: معيار الرد على الشكاوى و استفسارات الزبائن و الثاني معيار العطب حسب ماهو موضح في الجدول رقم (2.1) مع توضيح بعض الأنشطة والجهود التى تبرز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه زبائنها، وهي كالتالي:

الجدول رقم(17.2): يمثل قيم بعض المعايير التي تقيس المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن للفترة (2015/2014/2013)

الوحدة: دج

المعيار /السنوات	2013	2014	2015
معيار الرد على استفسارات وشكاوى الزبائن	-	-	95.95% = 126 743 / 132 589
معيار العطب	0.2740 = 133 200 / 486 040	0.2730 = 132 700 / 486 010	0.2728 = 132 589 / 486 010

المصدر: من إعداد الطالبيتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

- **معيار الرد على استفسارات وشكاوى الزبائن:**

يتم قياس هذا المؤشر من خلال قسمة عدد الشكاوي والإستفسارات التي عالجتها الشركة على عدد الشكاوي والإستفسارات المقدمة من طرف الزبائن خلال تلك السنة،كما تمت الإشارة إليه سابقاً.

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المديرية العملية لورقلة خلال سنة 2015 تكلفت بمقدار 95.95% من الإستفسارات والشكاوي التي وصلت إلى مصالحها، وهي نسبة عالية دليل على التكفل بانشغالات الزبائن في مدة وجيزة، وأيضا على أن سياسات والبرامج المؤسسة مهيئة ومتكيفة ومجندة لخدمة هذا الغرض ونتيجة لذلك يجعل المؤسسة في مستوى عالي من الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال حسب هذا المعيار.

- **معيار العطب:**

يتم قياسه من خلال قسمة عدد الأعطاب المقدمة للمؤسسة على الطاقة الإستعابية لها، وبأن معيار المرجعي لتسجيلات العطب يقدر ب 0.3% من مجموع تعداد المشتركين في الهاتف، حيث تعبر النسبة الأقل من 0.3 على

سلامة الشبكة الهاتيفية، وكلما كانت النسبة أكبر من ذلك دل ذلك على وجود مشكل أو خلل في الشبكة مما يستدعي صيانتها،نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معيار العطب الذي سجل في المديرية العملية لورقلة في جميع سنوات الدراسة أقل من 0.3، مما يعني أن الشبكة الهاتفية في حالة جيدة.

- إضافة للمعايير سابقة الذكر، قامت المؤسسة بجملة من المجهودات والأنشطة التي تبين مدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن، وهي موضحة كالتالي:

- تنظيم حملات بيع جوارية من طرف جميع المديريات العملية عبر الوطن، لربط الزبائن بخدمة الهاتف الثابت انترنت والتقرب أكثر من المواطن وتوفير عناء التنقل إلى مركز المدينة، بهدف الترويج والبيع الجواري لمختلف منتجات الشركة، وبدأت المديرية العملية بورقلة في تنظيم هذه الحملات في أغلب أحياء المدينة ابتداء من ديسمبر 2015؛
- تشارك مختلف المديريات العملية في أغلب التظاهرات الاقتصادية خاصة اليوم العالمي لحقوق المستهلك، حيث يتم من خلال هذه المشاركات التعرف على أهم العروض والخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنها، كما يستفيد زوار الجناح الخاص بالا سالات الجزائر من توجيهات ونصائح وإرشادات يقدمها لهم إطارات المؤسسة، بهدف التجنب المخاطر الناجمة عن الاستخدام السيئ للشبكة العنكبوتية، ولقيت استحسانا كبيرا من طرف زوار هذا الجناح وأثنوا بالدور الهام الذي تقوم به وتمنوا أن تشمل جميع أو أغلب التظاهرات الاقتصادية الأخرى.

المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

يمكن تقسيم المسؤولية الاجتماعية إلى مجموعات، إلى أن هذا الجانب يتم تسطيره على مستوى المديرية العامة بالعاصمة, وتسهر على تنفيذها مختلف المديريات العملية على مستوى الوطن, ولا تقتصر على مديرية ورقلة فقط كنموذج، ويمكن إعطاء نماذج على الأعمال التي تقوم بها حسب التصنيف التالي:

أ- التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية:

- ☒ تعد مؤسسة اتصالات الجزائر الراعي الرسمي لجمعية الأمل لسرطان الثدي، حيث قامت في جويلية 2015بتكريم الناجحين المرضى بالسرطان في الأطوار الثلاثة،كما قامت خلال في شهر أكتوبر من نفس السنة بطرح عرض ترويجي ي حيث تم بموجبه خصم مبلغ دينار واحد عن كل عملية تعبئة انترنت يقوم بها الزبون توجه لصندوق دعم ومساعدة مرضى السرطان؛
- ☒ في 2015/06/16تم وضع حجر الأساس لبناء مركز الطفولة المسعفة لمؤسسة ندى الخيرية في الجزائر العاصمة؛
- ☒ في 2015/09/22 تبرعت ب 120 كرسي متحرك وآلي للجمعيات الخيرية، وذلك في حفل تم على شرفهم؛
- ☒ عند تحديث أجهزة الإعلام الآلي تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بالتبرع بالأجهزة القديمة للمؤسسات التربوية بدلا من بيعها أو التخلص منها.

ب- تنظيم تدريبات نظرية وتقنية وتعليمية لرفع كفاءة أصحاب المؤسسات، الصحافيين، الشباب، المقاولين، الخرجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل:

- تدريب أكثر من 400 شاب مقاول من أصحاب المؤسسات المصغرة على مستوى اتصالات الجزائر في إطار إنجاز مشروع إيصال الألياف البصرية إلى المنزل (FTTH) وتقديم شهادات تأهيلية معتمدة من طرف شركة "HUAWEI" د في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصالات المعترف بها دوليا، كما قامت بتكوين 47 مؤسسة مصغرة في تقنية الألياف البصرية إلى غاية الزبون (FTTX)؛
- قامت المديريات العملية لاتصالات الجزائر على مستوى الوطن بتنظيم دورات تكوينية تدوم 30 يوما تشمل 03 محاور أساسية تتمثل في:
  - 10 أيام خصصت لدراسة الشبكات الحضرية؛
  - 15 يوم خصصت لشرح تقنيات الكوابل الحضرية وتهيئتها؛
  - 05 أيام خصصت من أجل معرفة تقنيات وضع الألياف البصرية.

  وقد تم منح المتكونين شهادات تأهيلية، وكانت جزء من الاتفاقية المبرمة مابين اتصالات الجزائر و الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب(ANSEJ)، والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة (CNAC)، من أجل فتح المجال للشباب لإنشاء مؤسسات مصغرة تستفيد من مشاريع عمل مع مؤسسة اتصالات الجزائر؛
- في إطار اليوم الوطني للصحافة 22 أكتوبر نظمت اتصالات الجزائر على مستوى كل المديريات العملية دورات تكوينية لفائدة الصحافة، من أجل إعطاء صورة حول جديد التكنولوجيات الحديثة للقطاع ونقلها للزبائن عبر الصحافة ووسائل الإعلام بصورة صحيحة وصادقة؛
- قامت اتصالات الجزائر لولاية تلمسان بتأطير ما يزيد عن 23 شخصا من القائمين على مختلف المؤسسات المصغرة وذلك في أكثر من دورتين تدريبيتين (نظرية و تطبيقية)، دامت 15 يوما،حيث توجت بمنحهم شهادات تؤهلهم للإستفادة من الورشات الأولية للعمل ليتم بعدها إدراجهم من القائمة الإسمية للشركات الممسوكة على مستوى المديرية؛
- نظمت المديرية العملية لاتصالات الجزائر لولاية تلمسان يوم 2016/10/30 بكلية العلوم والتكنولوجيا لجامعة أبي بكر بلقايد بتلمسان دورة تكوينية لفائدة الطلبة الجامعيين تخصص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال حيث تم من خلالها التطرق إلى تقديم المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيات الجديدة التي تقدمها اتصالات الجزائر على خلاف:تقنية الجيل الرابع للهاتف الثابت GLTE FIXE4 ومدى تطورها حيث أصبحت مدعمة بأجهزة متعددة الخدمات"MSAN"، حيث مكنت الزبائن من الاستفادة من عدة خدمات منها:الهاتف الثابت، الانترنت،IPTV و TDM، تنفيذا للبرنامج المسطر من طرف مديرية الاتصال وسعيا منها لترقية الثقافة التكنولوجية بين أفراد الأسرة الجامعية.

ت- النشاطات الاجتماعية تجاه المؤسسات الخيرية والرياضية:

- يقوم عمال اتصالات الجزائر ممثلين في الخدمات الاجتماعية على مستوى الوطن بزيارات إلى ديار المسنين والطفولة المسعفة والمستشفيات في الأعياد و المناسبات، وإقامة أنشطة ترفيهية وتقديم هدايا؛

- تقوم المؤسسة بالتنسيق مع الوكالة الوطنية للتبرع بالدم، حيث يتم التبرع بالدم سنويا، وذلك بهدف إرساء روح الإنسانية والتضامن مع المرضى، (حيث دشن المدير العملي بورقلة رفقة عمال المديرية الحملة يوم 2016/06/09 بمستشفى محمد بوضياف) وتكررت هذه العملية تقريبا كل سنة؛
- القيام بأيام تحسيسية بمخاطر الانترنت على الأطفال؛
- المساهمة مع الهلال الأحمر (سعيدة في 2016/6/13)؛
- الاتصال مجاني بالهاتف الثابت في أيام الأعياد؛
- تنظيم أيام تحسيسية حول مخاطر حوادث المرور(نظم في 2016/05/15 ولاية المسيلة، لأنها تسجل أكبر نسبة حوادث).

ث- إقامة مكتبات في المناطق الفقيرة ونشر الكتب وتمويل المعارض:

- ممول رئيسي لصالون التشغيل؛
- قامت بحملة لجمع الكتب المدرسية لإعادة توزيعها على التلاميذ المعوزين حيث وصل إلى ما يقارب 1000 كتاب وذلك يومي 10 و 11 سبتمبر من سنة 2017.

المطلب الرابع: المسؤولية الإجتماعية تجاه البيئة

تقوم مؤسسة إتصالات الجزائر بعدة أنشطة تدخل من إلتزامها بالمسؤولية الإجتماعية تجاه البيئة، والذي تم برمجته أيضا على مستوى المديرية العامة بالعاصمة، وتسهر المديريات العملية الأخرى على مستوى الوطن على تنفيذها على حسب طبيعة كل منطقة، كالتالي:

- في سنة 2015 القيام بحملة تنظيف الشواطئ من قبل العمال في عدة ولايات منها:الجزائر، وهران، جيجل وسكيدة؛
- تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر منذ إدخال برنامج GAIA سنة 2004 تقليل إستعمال الورق، وذلك بهدف الوصول إلى(**0papier**)، وذلك ليس فقط على مستوى المكاتب، حيث يتم منحهم لوح إلكتروني للتواصل بدل من استعمال الأوراق والتنقل المستمر للمديرية.وبالتالي تساهم في الحفاظ على الموارد الطبيعية من جهة و التقليل التكلفة من جهة أخرى، أي أنه يمس محورين أساسيين من محاور التنمية المستدامة (المحور الاقتصادي، المحور البيئي معاً)؛
- قامت المؤسسة بتنفيذ استثمار ضخم يتمثل في استبدال شبكة الكوابل النحاسية بشبكة من الألياف البصرية مصنوعة من مادة الزجاج، ويعتبر تنفيذ هذا المشروع خطوة كبيرة من المؤسسة اتجاه عصرنة وتحديث خدماتها بما يضمن التكفل الجيد بمتطلبات الزبائن من حيث سرعة تدفق الأنترنت، غير أن هذا المشروع له انعكاسات جد إيجابية على البيئة نتيجة التخلي على الكوابل النحاسية؛
- يتطلب تركيب خط هاتفي للزبون حجز زوج من الأسلاك مما يعني حزم كبيرة من الكوابل النحاسية في كل تجمع سكاني، غير أن هذه الأخيرة في الكثير من الأحيان تتعرض للسرقة أو الإتلاف، وهذا ما يجعل المؤسسة تتحمل

تكاليف مالية باهظة لتعويض الخسائر الناجمة على ذلك،وينتج عن ذلك نفاذ لهذه المادة، خاصة وأن له استعمالات عديدة في مجالات أخرى؛

- إن استعمال الألياف البصرية يسهل العديد من العمليات كالصيانة والتدخل لإصلاح الأعطاب، على عكس الكوابل النحاسية، وكنتيجة لذالك تقوم بتسهيل على العمال الذين يعملون في تركيب وصيانة شبكة الكوابل النحاسية التي ترهق عمال المؤسسة حيث يقومون بجهود جبارة في التعامل معها من حيث الصيانة والمتابعة المستمرة للإكتشاف الأعطاب وتصليحها.

كما أن استخدام الألياف البصرية سيعود بالنفع على الإقتصاد وعلى المؤسسات العاملة في هذا القطاع على حد سواء، حيث أنه سيفتح فرص توظيف جديدة وآفاق شراكة مع مؤسسات التي تنشط في التصنيع بالألياف البصري

المطلب الخامس: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر–ورقلة– خلال الفترة من 2013 إلى2015

يمكننا ملاحظة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (18.2): يمثل قيم بعض المعايير بعد معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي تجاه العمال خلال الفترة (2015/2014/2013)

الوحدة: دج

المعيار /السنوات	2013	2014	2015
متوسط الدخل النقدي للعامل	1 817798.76 = 1 017 967 304.07 / 560	1 714 810.05 = 968 867 677.02 / 565	1 860 124.69 = 1 049 110 327.43 / 564
نسبة النمو	-	**0.05–**	**0.084**
مساهمة المؤسسة في الخدمات الاجتماعية للعمال	54114985/565=95778.73	53344985/565=94415.90	96 361.68 =54 374 985 / 564
نسبة النمو	-	-0.01	0.02
مساهمة المؤسسة في رفع مستوى و كفاءة العاملين	1467892/1017967304.07=0.14%	%0.13=968867677.02/1352428	0.16% = 1 764 600 / 1 049 110 327.43
استقرار العمال	0	0	0.00117 = 1 / 564
رقم الأعمال	1 042 692 033.07	1 059 076 703.36	1 132 202 681.68
نسبة النمو		%1.57	6.90%

المصدر: من إعداد الطاليتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

حيث نلمس أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء من خلال العمليات الواسعة التي قامت بها المؤسسة سواء لعمالها أو للمجتمع والتي مست سنة 2015 أساسا على غرار:

- اهتمام المؤسسة بعمالها من خلال:

زيادة دخلهم حيث بلغ في سنة 2013 بقيمة 817798.76 1 دج ثم انخفض في سنة 2014إلى4810.05 71 1 دج أي تراجع بنسبة 0.05% ثم إرتفع في سنة 2015 إلى 124.69 860 1 دج أي زيادة بمقدار 0.084%

و كذلك الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم حيث قدرت في سنة 2013 بقيمة 95778.73 دج ثم انخفض في سنة2014إلى 94415.90دج أي تراجع بنسبة 0.01% ثم ارتفع في سنة 2015إلى 361.68 96دج أي زيادة بمقدار0,02% .

وكذلك بالنسبة مساهمة المؤسسة في رفع مستوى و كفاءة العاملين حيث قدرت في سنة 2013 بنسبة 0.14% ثم انخفض في سنة2014 إلى0.13% ثم ارتفع في سنة 2015إلى 0.16%.

- في 2015/06/16تم وضع حجر الأساس لبناء مركز الطفولة المسعفة لمؤسسة ندى الخيرية في الجزائر العاصمة؛
- في 2015/09/22 تبرعت ب 120 كرسي متحرك وآلي للجمعيات الخيرية، وذلك في حفل تم على شرفهم؛
- في سنة 2015 من خلال اطلاقها لـ العرض الترويجي والتحفيزي والذي تم بموجبه خصم مبلغ دينار واحد عن كل عملية تعبئة انترنت يقوم بها الزبون توجه لصندوق دعم ومساعدة مرضى السرطان.

✓ الأمر الذي أدى إلى:

- تحسن رقم أعمال المؤسسة حيث قفز من703.36 076 059 1دج إلى 202681.68 132 1دج أي بنسبة النمو من 1.57% إلى 6.90%
- تحسن جل النسب المالية مثل : نسب المردودية، نسب السيولة، نسب التمويل الدائم في سنة 2015
- تحسن نتيجة السنة المالية في سنة 2015 بقيمة 406.02 960 395دج على باقي سنوات الدراسة.

خلاصة الفصل:

بعد القيام بدراسة تطبيقية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر – وحدة ورقلة– خلال الفترة الممتدة من 2013 إلى 2015 ومن خلال المعطيات المقدمة من طرف المؤسسة والمتمثلة في الميزانية المحاسبية، جدول حسابات النتائج، وميزان المراجعة للفترة المدروسة وبعض القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بغرض تقييمها وقياسها ومعرفة مدى التزام المؤسسة اتصالات الجزائر – وحدة ورقلة– بتطبيقها.

وبعد حساب وتحليل المؤشرات المتعلقة بالمتغيرات الدراسة توصلنا إلى أن تبني المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة اتصالات الجزائر – الوحدة العملياتية بورقلة– خلال الفترة من 2013 إلى 2015 له تأثير ايجابي على الأداء المالي وربحية المؤسسة، وذلك من خلال:

- تحسن رقم أعمال المؤسسة حيث قفز من703.36 076 059 1دج إلى 202681.68 132 1دج أي بنسبة النمو من 1.57% إلى 6.90%
- تحسن جل النسب المالية مثل : نسب المردودية، نسب السيولة، نسب التمويل الدائم في سنة 2015
- تحسن نتيجة السنة المالية في سنة 2015 بقيمة 406.02 960 395دج على باقي سنوات الدراسة.

الخاتمة

تطرقنا من خلال هذه الدراسة الى موضوع اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي، حيث تناولنا دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة – خلال الفترة ما بين 2013 و 2015 ووقفنا على مدى تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية و اثر ذلك على ادائها المالي كـ ا مؤسسة تهدف الى تحقيق الربح، ومن اجل هذا قسم هذا البحث الى فصلين احدهما نظري و الاخر تطبيقي و توصلنا الى النتائج التالية:

I. اختبار صحة الفرضيات:

- **بالنسبة للفرضية الأولى:** تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة – بالعديد من الانشطة الاجتماعية تجاه كل من المجتمع، البيئة، زبائنها و كذلك عمالها وهذا ما يثبت صحة الفرضية الاولى.
- **بالنسبة للفرضية الثانية:** تم قياس كل من المسؤولية الاجتماعية و الاداء المالي بواسطة مجموعة من المؤشرات و النسب المالية و المحاسبية المحددة مسبقا و المتعارف عليها، مما يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- **بالنسبة للفرضية الثالثة:** من خلال النتائج المتحصل عليها التي اشارت الى ان هناك تحسن في كل من النتيجة الصافية و رقم الاعمال لسنة 2015 بالمقارنة بباقي سنوات الدراسة، وهذا ما يتوافق مع الفرضية الثالثة.

II. نتائج البحث:

1- النتائج النظرية:

- تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها: " ممارسات الأعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية و القائمة على مبادئ أخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة. وصممت تلك المسؤولية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة , إضافة إلى المساهمين".
- مر التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية عبر سبع حقب وسبب هذا التطور يعود إلى عوامل اقتصادية كظهور الثورة الصناعية وما صاحبها , وعوامل اجتماعية كزيادة وعي الأفراد المجتمع وظهور جماعات الضغط المتمثلة في الجمعيات والمنظمات العالمية المؤيدة و الداعمة لفكرة المسؤولية الاجتماعية.
- تعتبر المسؤولية الاجتماعية اهم مصدر للنجاح و التفوق و حلا للعديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة كانخفاض مستوى أدائها، فتبنيها من قبل الشركات يحسن من ادائها و صورتها في المجتمع.
- تشمل برامج المسؤولية الاجتماعية ثلاث أبعاد هي: البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي و البعد البيئي. فالمشاركة ببرامج تغطي هذه الابعاد الثلاثة يعتبر مثاليا للوصول الى منظمة مواطنة ومسؤولة اجتماعيا.
- يمكن قياس المسؤولية الاجتماعية من خلال عدد من المعايير أو المؤشرات والتي تمكننا من الحكم على مدى التزام المؤسسات بها.
- يعرف الأداء المالي بأنه:" تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة و مجابهة المستقبل؛ من خلال الاعتماد على الميزانيات، جدول حسابات النتائج و الجداول الملحقة".
- يتم تقييم الاداء المالي للمؤسسات باستعمال مجموعة معينة من المؤشرات و النسب المالية المحددة مسبقا و المتعارف عليها انطلاقا بالاعتماد على القوائم المالية لهاته المؤسسات.
- اثبتت مجموعة من الدراسات انه هناك علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الاداء المالي، بحيث كلما كانت المؤسسة مسؤولة اجتماعيا كلما زادت ربحيتها.

- هناك علاقة بين الأداء المالي و الأداء الاجتماعي تبادلية أكثر من كونها أحادية البعد. وكلاهما يؤثر على الأخر. فالمنظمات الناجحة ماليا تنفق أكثر على الأداء الاجتماعي لأنه يمكنها تحمل هذه النفقات. في حين أن الأداء الاجتماعي يساعد المنظمات في أن تصبح أكثر نجاحا في الجانب المالي.

2- النتائج التطبيقية:

- حققت المؤسسة رأس المال العامل الصافي الاجمالي خلال فترة الدراسة موجب، فالمؤسسة تمول جزء من اصولها المتداولة بأموال دائمة، فهي بذلك تحقق هامش امان.
- الاحتياج لراس المال العامل الصافي الاجمالي كان موجبا في السنوات الثلاثة أي ان استخدامات الاستغلال اكبر من موارد الاستغلال.
- لدينا رأس المال العامل الصافي الاجمالي موجب و اكبر من الاحتياج لراس المال العامل الصافي الإجمالي، بالإضافة الى ان الخزينة موجبة، أي ان المؤسسة متوازنة ماليا.
- لدى مؤسسة القدرة على مواجهة أخطار سداد الالتزامات المتداولة المفاجئة دون الحاجة إلى تحويل جزء من الأصول الثابتة إلى سيولة أو الحصول على قروض جديدة.
- جميع نسب التمويل الذاتي موجبة و اكبر من الواحد، اي ان المؤسسة لها القدرة الاستقلالية في التمويل الذاتي لاستثماراتها.
- تحسن رقم أعمال المؤسسة حيث قفز من703.36 076 059 1دج إلى 202681.68 132 1دج أي بنسبة النمو من 1.57% إلى 6.90%
- تحسن جل النسب المالية مثل : نسب المردودية، نسب السيولة، نسب التمويل الدائم في سنة 2015
- تحسن نتيجة السنة المالية في سنة 2015 بقيمة 406.02 960 395دج على باقي سنوات الدراسة.

III. توصيات و اقتراحات البحث:

نظرا لوجود بعض جوانب الضعف التي تقف عائقا اما تحقيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في البلدان النامية عموما و في الجزائر بشكل خاص، فانه يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية:

- إنشاء جهة حكومية يتمثل دورها اساسا في التعريف بمبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وصياغة إستراتيجية واضحة في هذا المجال.
- على المؤسسات الاقتصادية ان تتعامل بشكل جدي مع برامج المسؤولية الاجتماعية لان اهمالها لمثل هذه البرامج من شأنه ان يضعف من قدراتها التنافسية .
- نشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية بين الاوساط في المجتمع وليس فقط في عالم الاعمال من خلال تعزيز هذا المفهوم عن طريق وسائل الإعلام اقامة المحاضرات وندوات و دورات تدريبية بمشاركة جميع المنظمات الحكومية و غير الحكومية و المجتمع المدني بشكل عام .

IV. افاق الدراسة

في الأخير يمكن القول ان بحثنا هذا لم يلم بجميع الجوانب المتعلقة بالموضوع، فهو مجرد محاولة تتخللها مجموعة من النقائص لعلها تكون منطلقا لمجموعة من الدراسات الأخرى. لذلك نقترح على الباحث مستقبلا القيام بما يلي:

- ✓ إعادة الدراسة في مؤسسة مستقلة قانونا (لاتكون فرع للمؤسسة أخرى)، عكس المؤسسة محل دراستنا التي تعتبر فرع غير مستقل قانونا عن المؤسسة الأم التابعة لها، وهذا ليتضح الموضوع بشكل أكبر،خصوصا فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء المالي؛
- ✓ دراسة أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في قطاع التأمينات؛
- ✓ تقييم مدى استجابة المؤسسات الاقتصادية في الجزائر لمبادئ المسؤولية الاجتماعية.

قائمة المصادر و المراجع

I المراجع باللغة العربية:

❖الكتب:

1. الياس بن ساسي، يوسف قريشي، **التسيير المالي (الإدارة المالية) :دروس و تطبيقات**، الجزء1، الطبعة الأولى, دار وائل للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2006.
2. الياس بن ساسي، يوسف قريشي، **التسيير المالي (الإدارة المالية) :أجوبة تمارين وحلول**، الجزء2، الطبعة الثانية, دار وائل للنشر و التوزيع، عمان –الأردن–، 2011.

❖ المذكرات والأطروحات:

3. الزهرة رحماني، **"تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية":دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار – حاسي مسعود – بورقلة للفترة(2000–2013)"**, مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية,غير منشورة,تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014.
4. بكوشة صفاء, رزاق هبلة سارة, **"إستخدام نماذج التنبؤ لتشخيص الوضعية المالية للمؤسسة الاقتصادية"**, مذكرة ليسانس, غير منشورة, جامعة حمه لخضر,الوادي, الجزائر, 2014.
5. بن خروف جليلة، **"دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات(2005–2008)"**، مذكرة ماجستير تخصص مالية مؤسسة، غير منشورة، جامعة بومرداس –الجزائر–، 2009.
6. جمال صخري عبد الناصر, **"التحليل المالي كأداة لاتخاذ القرارات في المؤسسات البترولية في الجزائر:دراسة حالة مؤسسة ENSP(2010–2012)"**, مذكرة ماستر في علوم التسيير, غير منشورة, تخصص: مالية المؤسسة, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2013.
7. حمزة بن الزين, **المسؤولية البيئية والاجتماعية للشركات البترولية "دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) بحاسي مسعود خلال فترة مارس 2013"**, مذكرة ماستر في علوم الاقتصادية, تخصص تسيير وإقتصاد بترولي, غير منشورة, جامعة ورقلة, الجزائر, 2013.
8. خديجة دزايت, مبروكة معطا الله,**" تقييم أداء المالي للمؤسسات الإقتصادية: دراسة حالة شركة البناء للجنوب والجنوب الكبير بورقلة"**, مذكرة ليسانس, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, الجزائر, 2013.
9. شمس الدين التجاني,**" قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء تسيير الخزينة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات التابعة لمجمع سوناطراك بحاسي مسعود– الجزائر–"**, أطروحة دكتوراه,غير منشورة, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, الجزائر, 2016.
10. شمس الدين التجاني ، **"تسيير السيولة النقدية في المؤسسات الفندقية :دراسة حالة فندق المهري بولاية ورقلة"**، مذكرة ماستر، غير منشورة, جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر,2010.
11. طاهر خامرة, **المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة"حالة سوناطراك"**, رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية, تخصص اقتصاد وتسيير البيئة, غير منشورة, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, الجزائر,2007

12. عبد الغاني دادن، **"قياس و تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية –حالة بورصتي الجزائر وباريس–"**، أطروحة دكتوراه في تخصص العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، غير منشورة، الجزائر، 2007.

13. علاق فاطمة , **"دور التحليل المالي في تشخيص البيئة المالية للمؤسسة"**, مذكرة ماستر, غير منشورة, جامعة حمه لخضر, الوادي, الجزائر, 2015.

14. محمد سامي لزعر, **"التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي: دراسة حالة "**, مذكرة ماجيستير, غير منشورة, جامعة منتوري, قسنطينة, الجزائر, 2012.

15. وهيبة مقدم، **"تقييم مدى استجابة المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية"** دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة دكتوراه في تخصص علوم التسيير,غير منشورة,جامعة وهران، الجزائر، 2014.

❖ **المقالات المنشورة:**

16. حمد عبد الحسين راضي, **"العلاقة بين إدارة رأس المال العامل والربحية في الشركات: دراسة تحليلية في عينة من الشركات الصناعية العراقية, مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية"**, مجلة 11, العدد03, جامعة بغداد, العراق, 2009.

❖ **المطبوعات الجامعية:**

17. دردوري لحسن،**"مطبوعة في مقياس التشخيص المالي: لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص مالية وحاكمية المؤسسة ومالية واقتصاد دولي"**, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, قسم العلوم الاقتصادية,جامعة محمد خضير, بسكرة ، الجزائر، 2015.

❖ **المؤتمرات والملتقيات والأيام الدراسية:**

18. ابن سالم عامر وبلخضر محمد العربي، **"تحليل طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الربحية"**، بحث علمي مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث: "منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية"، جامعة بشار، الجزائر،15/14 فيفري 2012.

19. جميل حسن النجار، **المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال وأثرها على الأداء المالي"دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين"**، كلية العلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة – فرع شمال غزة–،2014.

20. حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر،**"أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات"** , الطبعة الثانية: نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة, الجزائر, يومي 22و23 نوفمبر 2011.

21. خبابه عبد الله, خبابه صهيب, **"المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة, الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية "**, جامعة بشار, 15/14فيفري 2012.

22. رزيقة تباني، منى مسغوني، **"مقاربة تحليلية لعلاقة المسؤولية الاجتماعية بمنظومة القيم الشخصية للقائد – دراسة استطلاعية لمجموع آراء مدراء المؤسسات إنتاج الأدوية والمواد الصيدلانية وشبه الصيدلانية بولاية عنابة –"** ,

الملتقى الدولي الثالث حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات, الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ,المنعقد بجامعة ورقلة, الجزائر, يومي 27و28نوفمبر 2017.

23. عائشة بخالد, عائشة توهامي, بولرباح غريب," **تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية – دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر–"** ، الملتقى الدولي الثالث حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات , الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ,المنعقد بجامعة ورقلة,الجزائر, يومي 27و28نوفمبر 2017.
24. فؤاد محمد عيسى," **المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر, دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات"**, المركز المصري للدراسات الاقتصادية, 2008.

II المراجع باللغات الأجنبية:

25. ABDUL Ggafoor Awan, SOBIA Saeed, Impact of CSR on firm's financial performance: a case study of Ghee and Fertilizer Industry, European Journal of Business and Management, Southern Punjab- Pakistan, vol 7, no 7, 2015.
26. AQSA Ijaz, AYESHA Sadiqa, IQRA Ali Murtaza, NAEEM Akhtar, The impact of corporate social responsibility on firm's financial performance, a case study of Pakistan, irmbr journal, vol 3 issue 4, 2014.
27. Jan-pascal grand-Jacques lgalens, **Manager la responsabilité sociale de l'entreprise (Gestion appliquée)**, collection dirigée par Jérôme Caby, France, 2012.
28. Jean Barrean, Jacquelme Delahaye, Florence Delahaye, **Gestions Financiére**, Dunod, France, 2004.
29. Josette Peyrard, **Analyse financiers**, librairie Vuibert, 8ème éd, Paris, 1999.
30. KIPRUTO Daniel, The effect of corporate social responsibility on financial performance of commercial banks, degree of master of science in financial, university of NAIROBI. KENYA, 2014.
31. L.HONORE, **gestion financiére**, édition ARMAND COLIN, 2004.
32. NALINI Krishnan, Impact of corporate social responsibility on the Financial and non-financial performance of select BSE[1] listed companies, degree of doctor of philosophy in business management, Patil University, MUMBAI, 2012.
33. PATRICK PIGET, **La gestion financière**, Edition Economic, 1998.
34. World Bank, **Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania**, Working Paper, March 2005.
35. World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), **Meeting changing expectations: Corporate social responsibility**, 1999.

الملاحق