



جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير
تخصص: مالية الأسواق

إعداد المترشح:

رشيد حفصي

بعنوان:

تقييم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي

للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية

تحليل إحصائي متعدد الأبعاد خلال الفترة (2008-2012)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2015/11/12

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أ.د/ محمد حمزة بن قرينة
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أ.د/ عبد الوهاب دادن
ممتحنا	جامعة الجزائر 3	أ.د/ الشيخ الداوي
ممتحنا	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	د/ شريفة رفاع
ممتحنا	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	د/ السعيد دراجي
ممتحنا	جامعة يحي فارس المدية	د/ يوسف حميدي

الموسم الجامعي: 2015/2014

ملخص:

نحاول من خلال هذا البحث تقييم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، حيث تعالج إشكالية هذا البحث كيفية إعتداد نظام لتقييم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وبهدف الكشف عن هذا النظام للتقييم وإستخراج العوامل المفسرة للأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي لهذا النوع من المؤسسات في الجزائر، قمنا بتحليل الأداء المالي والإقتصادي إعتدادا على القوائم المالية (الميزانيات) لعينة مكونة من 33 مؤسسة صغيرة ومتوسطة عاملة في ولاية ورقلة باستعمال أسلوب التحليل العاملي المميز والتحليل إلى المركبات الأساسية، ثم حاولنا دراسة سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تجاه المسؤولية الإجتماعية والأداء الشامل إعتدادا على إستمارة إستبيان معدة لهذا الغرض موزعة على عينة مكونة من 60 مؤسسة صغيرة ومتوسطة عاملة في ولاية ورقلة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر لا تزال تعتمد في نظم تقييم الأداء على تقييم الأداء المالي والإقتصادي بدرجة كبيرة، بينما هناك إنعدام في تقييم الأداء الإجتماعي إلا ما تعلق بالمسؤولية الإجتماعية تجاه العمال.

الكلمات الأساسية: تقييم، أداء مالي، أداء إقتصادي، أداء إجتماعي، مسؤولية إجتماعية، أداء شامل، مؤسسات صغيرة ومتوسطة.

Résumé:

Nous avons essayé à travers de ce travail d'évaluer la performance Financière, Economique et Sociale dans les PME algériennes, la problématique traite comment adopter un système d'évaluation de la performance Financière, Economique et Sociale dans les PME algériennes, et dans le but de démontrer ce système d'évaluation pour extraire les facteurs interprétatives de cette évaluation de ce type des entreprise en Algérie, nous avons analysé la performance économique et financière en s'appuyant sur les états financiers d'un échantillon composé de 33 entreprises PME de la wilaya de Ouargla, en utilisant une analyse factoriel discriminante et une analyse en composante principale pour la performance financière, ensuite, nous avons étudié le comportement des petites et moyennes entreprises Algérienne vers la responsabilité sociale, et la performance globale en s'appuyant sur un questionnaire préparé et distribué à un échantillon composé de 60 entreprises PME exerçant à Ouargla.

Cette étude permis de constater que les entreprises PME en Algérie restent utiliser le système d'évaluation de la performance basée sur la performance Financière et Economique de manière significative, mais il est constaté aussi un manque dans l'évaluation de la performance Sociale sauf ce qu'il concerne la responsabilité sociale envers les travailleurs.

Les mots clés : Evaluation, Performance Financière, Performance Economique, Performance Sociale, La Responsabilité Sociale, Performance Globale, PME.

بسم الله الرحمن الرحيم

" وما أوتيتم من العلم إلا قليلا "

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى وطني الحبيب... الجزائر

إلى عائلتي الكبيرة:

أبي... حفظه الله

والدتي... أطال الله في عمرها.

فاللهم رب أغفر لهما وارحمهما كما ربياني صغيرا.

إخواني و أخواتي وذرياتهم كل باسمه، جعل الله سعيهم سعيًا مشكورًا وجزاهم جزاءً موفورًا

إلى كافة أصدقاء وطلبة العلم في الجزائر

إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد... ولو بكلمة طيبة مشجعة في إنجاز هذا البحث

أهدي هذا العمل.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على أشرف المرسلين وبعد...

إنه لمن دواعي الاعتزاز و الشرف أن أتقدم بالشكر و العرفان إلى كل من ساهم في إخراج هذا

العمل المتواضع و أخص بالذكر:

الأستاذ الفاضل الدكتور عبد الوهاب دادن الذي كثيرا ما تحمل عناء الإشراف بالتوجيه والنصيحة فله مني أسمي عبارات التقدير والإحترام وأسأل الله أن يجعله ممن قال فيهم " من

المؤمنين رجال صدقوا ما عاهدوا الله عليه..."

وما كان لهذا العمل بمجهود الباحث لوحده، وإنما بتوفيق من الله ومديد العون ممن تحرو إزدياد

هذا المولود العلمي:

الدكتور عبد الغني دادن؛ الدكتور تيماموي عبد المجيد؛ الأستاذ خادام الله إسماعيل؛ الأستاذ عبد الغفور دادن، الأستاذ عبد اللطيف باعمر، الأصدقاء محمود، عمر، جمال،... فلهم منا خالص

الشكر والإمتنان

وأشكر الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم إجازة هذا العمل لهذه المرحلة، وخصص

كل أستاذ وقتا لقراءة وتقييم هذا البحث.

إلى كافة الزملاء و الأصدقاء الذين سهروا معي ليالي كثيرة من أجل إخراج هذه

أطروحة...

ملخص:

نحاول من خلال هذا البحث تقييم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، حيث تعالج إشكالية هذا البحث تبين كيفية تقييم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وبهدف الكشف عن هذا التقييم وإستخراج العوامل المفسرة للأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي لهذا النوع من المؤسسات في الجزائر، قمنا بتحليل الأداء المالي والإقتصادي باستعمال أسلوب التحليل العاملي المميز والتحليل إلى مركبات أساسية، ثم حاولنا دراسة سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية إتجاه المسؤولية الإجتماعية والأداء الشامل إعتقادا على إستمارة إستبيان معدة لهذا الغرض موزعة على عينة مكونة من 60 مؤسسة صغيرة ومتوسطة عاملة في ولاية ورقلة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر لا تزال تركز في تقييم أدائها على المؤشرات الإقتصادية والمالية فقط أي الأداء المالي والإقتصادي، بينما هناك إنعدام لتقييم الأداء الإجتماعي إلا ما تعلق بالمسؤولية الإجتماعية إتجاه العمال. ومن ثم فإن نظام قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يعتمد على تقييم الأداء المالي والإقتصادي فقط.

الكلمات الأساسية: أداء مالي، أداء إقتصادي، تقييم، أداء إجتماعي، مسؤولية إجتماعية، أداء شامل، مؤسسات صغيرة ومتوسطة.

Résumé:

Nous avons tenté dans ce travail d'évaluer la performance financière, Economique, Sociale des PME's Algériennes. Ainsi, notre problématique traite comment évaluer la performance globale dans les PME's algériennes, et pour tester l'extrait les éléments expliquant la performance financier on effectuer une analyse factoriel discriminante et une analyse en composante principale pour la performance financier, et pour la performance globale nous avons faire un questionnaire distribuer sur les 60 PME's qui travaille dans la wilaya de Ouargla.

L'étude permis de constater qu'il existe un écarte considérable entre les indicateurs financier et les indicateurs environnementaux et sociétaux.

Les mots clés: Performance financier; Performance économique; évaluation; Performance sociale; responsabilité sociale; performance globale; PME's; Environnement.

المحتويات

الصفحات

I	إهداء
II	شكر
III	ملخص
IV	المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
02	المقدمة العامة

القسم النظري

19	الفصل الأول: تقييم الأداء المالي ونظم قياس وتقييم الأداء
19	تمهيد
20	1-1- نظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
20	1-1-1- مفهوم نظام قياس وتقييم الأداء
24	1-1-2- التطور التاريخي لنظام قياس وتقييم الأداء
27	1-1-3- أنواع نظام قياس وتقييم الأداء
31	1-1-4- مزايا استخدام نظام قياس وتقييم الأداء
32	1-1-5- خصائص نظام قياس وتقييم الأداء
43	1-1-6- إشكاليات نظام قياس وتقييم الأداء
49	1-2- خصائص تقييم الأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
49	1-2-1- الإطار النظري للأداء المالي وتقييمه
53	1-2-2- مؤشرات قياس الأداء المالي
68	1-2-3- خصائص تقييم الأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
70	خلاصة الفصل
72	الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
72	تمهيد
72	1-2- المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
73	1-1-2- الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية
86	1-2-2- أبعاد المسؤولية الاجتماعية
89	1-2-3- أهمية المسؤولية الاجتماعية
90	1-2-4- مجالات المسؤولية الاجتماعية
92	1-2-5- قياس الأداء الاجتماعي

104	2-1-6- أصحاب المصالح في المؤسسة
110	2-2- الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
110	2-2-1- الإطار المفاهيمي للأداء الشامل
114	2-2-2- أشكال الأداء الشامل
116	2-2-3- أبعاد الأداء الشامل
117	2-2-4- أهمية الأداء الشامل
118	2-2-5- قياس وتقييم الأداء الشامل
133	خلاصة الفصل

القسم التطبيقي

135	الفصل الثالث: تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية
135	تمهيد
135	3-1- تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة باستخدام التحليل العاملي التمييزي
136	3-1-1- تقديم مجتمع الدراسة ووصف العينة المختارة والمتغيرات المستخدمة
137	3-1-2- تقديم النتائج وتحليلها
150	3-2- إستخراج العوامل المفسرة للأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باستخدام التحليل إلى المركبات الأساسية
150	3-2-1- تقديم مجتمع الدراسة ووصف العينة المختارة والمتغيرات المستخدمة
151	3-2-2- تقديم النتائج وتحليلها
156	خلاصة الفصل:

158	الفصل الرابع: سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية إتجاه المسؤولية الإجتماعية والأداء الشامل
-----	--

158	تمهيد
185	4-1- تقييم وقياس الأداء الإجتماعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية
158	4-1-1- تقديم مجتمع الدراسة ووصف العينة المختارة والمتغيرات المستخدمة
162	4-1-2- عرض وتحليل نتائج الإستبيان
169	4-2- قياس وتقييم الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية
170	4-2-1- تقديم مجتمع الدراسة ووصف العينة المختارة والمتغيرات المستخدمة
174	4-2-2- عرض وتحليل نتائج الإستبيان
182	4-3- مناقشة نتائج التحليل الإحصائي
188	خلاصة الفصل:

190	الخاتمة العامة
199	المراجع
208	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحات	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	التغير في تركيز مقاييس الأداء	جدول 01 :
38	إستخدامات نظام قياس وتقييم الأداء حسب Burchell et Al	جدول 02 :
44	مشاكل نظام قياس وتقييم الأداء	جدول 03 :
88	الأبعاد الخمسة حسب Dahshurd	جدول 04 :
107	المصالح المختلفة لأصحاب المصالح	جدول 05 :
117	أبعاد الأداء الشامل	جدول 06 :
119	مؤشرات الأداء وفق أصحاب المصالح عند فريمان	جدول 07 :
136	توضيح وتصنيف المجموعات	جدول 08 :
138	إحصائيات أسلوب التدرج	جدول 09 :
140	القيم الذاتية لدوال التمييز	جدول 10 :
141	إختبار دوال التمييز	جدول 11 :
142	معاملات الدوال التمييز المعيارية	جدول 12 :
143	مركز ثقل المجموعات	جدول 13 :
144	المصفوفة الهيكلية	جدول 14 :
146	معاملات الدوال التمييز الخطية لفيشر	جدول 15 :
148	نتائج التصنيف	جدول 16 :
151	القيم الذاتية ونسب التشتت حول المحاور العاملة	جدول 17 :
159	توزيع أفراد العينة حسب قطاع النشاط	جدول 18 :
160	مقياس ليكارت الثلاثي	جدول 19 :
164	محاور الدراسة	جدول 20 :
164	معامل الصدق والثبات لمحاور الإستبيان	جدول 21 :
175	محاور الدراسة	جدول 22 :
176	معامل الصدق والثبات لمحاور الإستبيان	جدول 23 :
177	متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور قياس وتقييم الأداء الشامل	جدول 24 :

قائمة الأشكال

الصفحات	عنوان الشكل	رقم الشكل
28	نموذج الرأسى لنظام قياس الأداء	الشكل 01 :
29	نموذج سلسلة القيمة	الشكل 02 :
81	هرم كارول لمستويات المسؤولية الإجتماعية	الشكل 03 :
113	أبعاد الأداء الشامل	الشكل 04 :
122	بطاقة الأداء المتوازن	الشكل 05 :
127	أبعاد بطاقة الأداء المتوازن المستدام	الشكل 06 :
130	شجرة الرأس المال المعرفى	الشكل 07 :
131	الأبعاد الخمسة لنموذج سكانديا نافىقاتور	الشكل 08 :
153	القيم الذاتية حسب أسلوب CATTELL	الشكل 09 :
131	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة النشاط والحجم	الشكل 10 :
131	الأبعاد الخمسة لنموذج سكانديا نافىقاتور	الشكل 08 :
153	القيم الذاتية حسب أسلوب CATTELL	الشكل 09 :
131	شجرة الرأس المال المعرفى	الشكل 07 :
131	الأبعاد الخمسة لنموذج سكانديا نافىقاتور	الشكل 08 :

قائمة الملاحق

الصفحات	عنوان الملحق	رقم الملحق
208	النسب المعتمدة في التحليل	الملحق 01:
209	جدول إختبار تساوي المصفوفات التباين	الملحق 02:
210	المتغيرات المدرجة في التحليل حسب أسلوب خطوة بخطوة	الملحق 03:
211	جدول المصفوفة الهيكلية	الملحق 04:
213	جدول مصفوفة التباين لدوال القانونية	الملحق 05:
214	جدول تشخيص المشاهدات	الملحق 06:
220	المصفوفة بعد التحويل	الملحق 07:
220	مصفوفة التباين	الملحق 08:
221	مصفوفة العوامل بعد التدوير	الملحق 09:
222	تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع الخدمات	الملحق 10:
222	تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع الصناعة	الملحق 11:
223	تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع التجارة	الملحق 12:
223	تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع الفلاحة	الملحق 13:
224	تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع البناء والأشغال العمومية	الملحق 14:
224	تمركز الدالة القانونية الإجمالية	الملحق 15:
225	إستبيان المسؤولية الإجتماعية	الملحق 16:
227	استبيان الأداء الشامل	الملحق 17:
230	متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور طوعية تبني المسؤولية الإجتماعية والبيئية	الملحق 18:
230	متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور المسؤولية الإجتماعية والبيئية إتجاه المجتمع المحلي	الملحق 19:
231	متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور المسؤولية الإجتماعية والبيئية إتجاه العمال	الملحق 20:
231	متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور المسؤولية الإجتماعية والبيئية إتجاه البيئة الطبيعية	الملحق 21:
231	مصفوفة الارتباط لبيرسون	الملحق 22:
232	تحليل التباين الأحادي بين قطاع النشاط وتبني المسؤولية الإجتماعية والبيئية	الملحق 23:
233	تحليل التباين الأحادي بين حجم المؤسسة وتبني المسؤولية الإجتماعية والبيئية	الملحق 24:
233	متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور قياس وتقييم الأداء المالي والإقتصادي	الملحق 25:
234	متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور قياس وتقييم الأداء الإجتماعي	الملحق 26:
235	متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور قياس وتقييم الأداء البيئي	الملحق 27:
236	مصفوفة الارتباط لبيرسون	الملحق 28:
236	تحليل التباين الأحادي بين قطاع النشاط ومحاور الأداء الشامل	الملحق 29:
237	تحليل التباين الأحادي بين حجم المؤسسة ومحاور الأداء الشامل	الملحق 30:

1. أهمية البحث:

لقد حظيت دراسة المؤسسة الاقتصادية خاصة الصغيرة والمتوسطة في السنوات الأخيرة باهتمام كبير ومتزايد من قبل الباحثين والممارسين، وكذلك الوظائف والأنشطة التي تمارسها. ويرجع سبب تعاظم أهمية دراسة المؤسسة إلى الأدوار الأساسية التي تؤديها في الإقتصاد الوطني من جهة، فهي أولا بمثابة خلية للإنتاج، أي مكان مزج عناصر الإنتاج وتحويلها إلى منتوجات جاهزة، وثانيا وحدة لتوزيع الدخل الناجم عن عملية الإنتاج. فالدخل الذي تحققه المؤسسة يتوزع جزء منه على المستخدمين، وجزء للدولة، وجزء للمقرضين والجزء المتبقي لأصحاب المؤسسة، وثالثا خلية إجتماعية، ورابعا مركز للقرارات الإقتصادية. ومن جهة أخرى تتأثر بالمحيط الذي يتميز بكثرة التقلب الذي لا يرضى بالمؤسسات التي لا تستطيع التكيف معه في الوقت المناسب. ويمكن النظر إلى هذا المحيط في شكل أربعة جوانب تشكل كلا متكاملًا وهي: المحيط التكنولوجي، المحيط الإقتصادي والثقافي، المحيط السياسي، وأخيرا المحيط الإقتصادي.

وفي ظل هذا المحيط المتسم بشدة التقلب، تقوم المؤسسة بممارسة نشاطها الدوري المتمثل في إستغلال مختلف عوامل الإنتاج المتوفرة لديها، للحصول على المنتجات تلبية حاجات الإنسان المادية والمعنوية، محاولة بذلك التأقلم مع تغيرات المحيط وكسب رضاه لتضمن حينئذ هدفها الأسمى وهو الإستمرارية.

ويجدر التذكير بأن قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر لا يزال دون المستوى المطلوب، كما أنه في حاجة إلى إصلاحات جذرية خاصة إذا علمنا أن هذا القطاع يحتل المرتبة 153 من مجموع 189 دولة التي شملها التقرير الذي ينشره البنك العالمي سنويا حول مجال الأعمال " دوينغ بيزنس"¹، والذي أعده 10200 خبير استنادا إلى النصوص التنظيمية الخاصة بالاستثمار لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وبالتالي يبقى تحسين واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وضمان آفاق واعده لها مرهونة بإقامة بيئة نشاط ملائمة وجذابة للإستثمارات الخاصة الوطنية والأجنبية وتحضيره من مختلف الجوانب لمواجهة التحديات الجديدة، لذا وجب على الباحثين والمسيرين البحث عن طرق ونماذج تمكن المؤسسات من التقييم الصحيح للأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي.

*1 فيصل بخوش / يومية الحرية / <http://www.el-hourria.com/index.php/watani/item/16461> تاريخ التصفح: 2014/10/12.

تكمن أهمية بحثنا هذا في كونه يتعرض لأحد أهم المواضيع الاقتصادية المطروحة اليوم على الساحة الاقتصادية والمتداولة بين الباحثين، والمفكرين الاقتصاديين، ومقرري السياسة التنموية في مختلف الدول، المتقدمة أو النامية منها، خاصة في الوقت الراهن الذي يتسم بتحولات اقتصادية عميقة كان لها أثر واضح على أهمية ومكانة هذه المؤسسات في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، وذلك من خلال محاولة إبراز المجالات الأخرى لأداء المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وذلك من خلال محاولة التوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات البيئية والاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وإستمراريتها، وهذا لا يكون إلا من خلال الإستجابة للمصالح الخاصة لأطراف ذات مصلحة بالمؤسسة موازنة مع تحقيق مصالح المساهمين، آخذاً بعين الإعتبار كل الأبعاد المختلفة والمرتبطة بنشاط هذه الأخيرة.

2. إشكالية البحث:

على ضوء ما سبق، تدور معالم إشكالية هذا البحث في كيفية إعتداد نظام لتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية يأخذ بعين الإعتبار الأبعاد المالية، الإقتصادية والإجتماعية في أن واحد؟ ومن ثم تندرج تحت هذه الإشكالية العامة الإشكاليات الجزئية التالية:

- هل تتباين نظم قياس الأداء بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟
- إنطلاقاً من خصوصيات التي تمتاز بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ما هي العوامل الخفية المفسرة للأداء المالي في هذا النوع من المؤسسات في الجزائر؟
- ما هو سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تجاه المسؤولية الإجتماعية؟

3. فرضيات البحث:

على ضوء الإشكاليات السابقة تم صياغة الفرضيات التالية:

- تتباين نظم قياس الأداء بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعاً لتغير الأهداف؛
- هناك مجموعة من العوامل الخفية المفسرة للأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، ويعد كل من الحجم، عمر المؤسسة، قطاع النشاط، هيكله المالية، عوامل أساسية في تحديد الأداء المالي؛

- يختلف سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تجاه المسؤولية الاجتماعية تبعاً للثقافة التنظيمية السائدة داخل المؤسسة وبين المبادرات الطوعية والإلتزام المطلق بالتشريعات التي تصدرها الدولة في هذا المجال.

4. أهداف البحث:

تهدف من خلال هذا البحث إلى تقييم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وذلك من خلال المعالجة العميقة للعلاقة الموجودة بين الإستراتيجيات ومؤشرات الأداء، آخذين بعين الإعتبار وبصفة خاصة الخصوصية التي تتميز بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى:

- محاولة بناء مقارنة جديدة لتحليل وتفسير الأداء الشامل في المؤسسات الإقتصادية وخاصة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية؛
- تحسيس القائمين على شؤون المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية وإطلاعهم بما يستجد في ميدان التسيير وخاصة فيما يتعلق بموضوع تقييم الأداء المتعدد الذي أصبح محط إهتمام العديد من الباحثين ومسيري المؤسسات في العالم، في ظل الضغوط المفروضة من قبل الشركات المتعددة الجنسيات وتحديات العولمة ومصالح أطراف ذات المصلحة؛
- محاولة إختبار مدى تطابق وتلاءم قواعد وقوانين النظرية الإقتصادية مع الواقع العملي؛
- الوقوف على واقع تقييم الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية من خلال إستطلاع آراء المهتمين به حول جملة من القضايا ذات صلة بموضوع تقييم الأداء؛

5. مبررات إختيار الموضوع:

إن إختيار موضوع البحث في مجال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة له مبررات ميدانية ومنهجية ونظرية، ومن جهة أخرى نتيجة زيادة الإهتمام العالمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وسعي الجزائر كغيرها من الدول بالنهوض بهذه المؤسسات لما له من دور كبير في الإقتصاد باعتباره نواة الإقتصاد الوطني، كما أن هذا النوع

من المؤسسات يعتبر مجال للتحليل من الناحية الميدانية، أما من الناحية النظرية يعتبر هذا النوع من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كهدف للتحليل ومجال للبحث باعتباره من الأسس النظرية التي تستند إليها علوم التسيير، كما أن الباحث من خلال إختياره لإشكالية تقييم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي نابع من رغبة الباحث في تقديم مساهمة علمية لتغطية جانب أغفلته بعض الأبحاث العلمية التي أمكن الحصول عليها، إضافة إلى:

- 1- محاولة الوقوف على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لمواكبة الأبحاث الأكاديمية والعلمية التي تهتم بتقييم الأداء المالي، الإقتصادي والمجتمعي؛
- 2- تدعيم جهود الدولة للنهوض بهذا القطاع وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كون هذا القطاع بدأ يعرف إنتعاشا ملحوظا بالجزائر؛
- 3- محاولة تخفيض الهوة بين الأبحاث الأكاديمية والعلمية، والتطبيقات الفعلية لتقييم أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باستخدام تحليل متعدد الأبعاد؛

6. مجال وحدود الدراسة:

ركز هذا البحث في دراسته على الجانب المالي الإقتصادي والإجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، وذلك باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية، الإقتصادية، الإجتماعية، والمحاسبية ذات دلالة، وقياس مدى تأثيرها على الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي للمؤسسة بناء على قاعدة معطيات مستمدة من بيانات الديوان الوطني للإحصائيات، وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، القوائم المالية، كما أن النتائج المتوصل إليها ستبقى مقبولة في حدود فترة التحليل الممتدة بين (2008-2012)، وهي تخص فقط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في ولاية ورقلة والقطاع موضوع الدراسة والتحليل ولا يمكن بأي حال تعميمها على قطاعات أخرى مغايرة.

7. المنهج والأدوات المستعملة:

قصد دراسة الموضوع وتحليله، وبغية الوصول إلى الأهداف المرجوة من البحث، إعتدنا المنهج الوصفي المعتمد في الدراسات الإقتصادية والمالية لتحليل موضوع تقييم الأداء وكافة الجوانب النظرية المتعلقة بالموضوع، وسنقوم أيضا بإستعراض ملخصات حول الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع ونحاول تقييمها بهدف إبراز القيمة المضافة في هذا البحث، أما دراسة الحالة سنقوم باستخدام مجموعة من أدوات التحليل المالي، أدوات الإحصاء الكلاسيكي والتحليل الإحصائي متعدد الأبعاد، وبعض أدوات جمع البيانات كالإستبيان والملاحظة، المقابلة والوثائق، مع الإستعانة بالبرمجية spss نسخة 20 من أجل تحليل البيانات وإختبار المعنوية الإحصائية ذات دلالة للمتغيرات، بالإضافة إلى إتصال بالهيئات الرسمية والممثلة في وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكالة الوطنية للإستثمار، الديوان الوطني للإحصائيات... الخ.

8. الدراسات السابقة:

يوجد على حد علم الباحث وخلال مدة البحث العديد من الدراسات ذات الصلة بالموضوع، والتي أنصبت أغلبها على دراسة إشكالية تقييم الأداء المالي مع أحد أنواع الأداء الأخرى مثل الأداء الإجتماعي والأداء الإقتصادي، في حين تتجه دراسات أخرى لدراسة تقييم الأداء في المؤسسات الكبيرة، وهناك بعض الدراسات ألفت الضوء على موضوع علاقة المسؤولية الإجتماعية بالأداء المالي بالتطرق لمفهوم الأداء الإجتماعي وليس المجتمعي، أي هذه الدراسات تناولت بعدد من أبعاد الأداء الشامل ويمكن تقسيم هذه الدراسات إلى:

- الدراسات العربية:

1. دراسة مراد كواشي بعنوان: "آليات نجاح عملية تقييم أداء المؤسسات: دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين في مؤسسات الإسمنت العمومية في الجزائر"، 2013.

البحث عبارة عن مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة²، تناول الباحث في هذه الدراسة الكشف عن واقع عملية تقييم الأداء في مؤسسات الإسمنت العمومية بالجزائر، من خلال التطرق إلى مختلف المفاهيم المقدمة للأداء والتركيز بصفة أساسية على الأداء الشامل مع استخدام مجموعة من المؤشرات لتقييم هذا الأداء، وإعتمد الباحث في دراسته على إستمارة إستبيان تم توزيعها على 12 مؤسسة عمومية وتحديدًا على مدراءها، وبلغت عينة الدراسة 40 مديرًا بمختلف الرتب: المدير المالي، المدير التجاري، مدير الموارد البشرية، مدير التموين، وتوصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلا أن أغلب مؤسسات الإسمنت في الجزائر تعتمد بصفة أساسية على أدوات وأساليب تقليدية في تقييم أدائها، وأن معظم هذه المؤشرات المستخدمة لتحليل هي مؤشرات تشغيلية يغلب عليها الطابع المالي وأنها مؤشرات تعكس فقط الجوانب الداخلية لهذه المؤسسات.

ما يأخذ على الدراسة أنها ركزت في دراستها على قطاع واحد وهو الإسمنت العمومي في الجزائر، وإن الإستبانة المعدة لقياس هذا الأداء لا تعكس بصفة أساسية الأداء الشامل لهذه المؤسسات، على إعتبار أن المؤشرات المستخدمة في التحليل تعكس فقط الجانب المالي لأنها مؤشرات تقليدية، ومن ثم غياب المؤشرات التي تعكس الأداء الإجتماعي في هذا النوع من المؤسسات.

2. دراسة العايب عبد الرحمان والتي جاءت بعنوان: "التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة للمؤسسات الاقتصادية العمومية"، 2011. هي في الأصل أطروحة دكتوراه دولة قدمت في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف.

² مراد كواشي، آليات نجاح عملية تقييم أداء المؤسسات: دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في مؤسسات الإسمنت العمومية في الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 9، العدد 33، كلية الإدارة، جامعة البصرة، العراق، 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى تناول موضوع الأداء الشامل في إطار منظور التنمية المستدامة، تدور إشكالية البحث حول مدى مراعاة المؤسسات العمومية الاقتصادية في الجزائر لأبعاد التنمية المستدامة، وإنعكاس ذلك على قياس، التقييم والإفصاح عن أدائها الشامل وذلك بمحاولة تطبيقه على عينة من مؤسسات الإسمنت في الجزائر، وقد تناول البحث الدراسة في جزئين، تناول الجزء الأول، الإطار النظري لكل من التنمية المستدامة والأداء الشامل من خلال التطرق إلى مختلف التعاريف المقدمة للأداء والأداء المالي ثم التعرّيج لموضوع المسؤولية الاجتماعية، والكشف عن المؤشرات المستخدمة لقياس الأداء المالي، الاجتماعي، ثم الشامل ثم التعرف على مستوى إفصاح هذه المؤسسات عن الأداء الشامل، أما الجزء الثاني فتناول دراسة الحالة على عينة من المؤسسات الإسمنت في الجزائر بإعتماد الباحث على إستمارة إستبيان لتحقيق أهداف الدراسة. ولقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة أن هذه المؤسسات لا تزال تعتمد على المؤشرات الاقتصادية والمالية فقط مع وجود ضعف في الإهتمام بالمؤشرات البيئية والاجتماعية، أما عن الإفصاح عن الأداء الشامل فقد أُنحصر على الجانب المحاسبي فقط نتيجة خوف هذه الأخيرة من الوقوع تحت طائلة العقوبات القانونية التي تفرضها الهيئات ذات الإختصاص.

تعتبر هذه الدراسة من القلائل التي تناولت الأداء الشامل في المؤسسة من خلال تطبيقه على عينة من المؤسسات العمومية في الجزائر، ولقد جاء الطرح جادا ووفق الباحث في تحليل الموضوع، ونستطيع القول أن الموضوع يعتبر من الدراسات الهامة والجادة في الموضوع تقييم الأداء الشامل. غير أنه ما يأخذ على هذه الدراسة، أن موضوع التحكم في الأداء الشامل لم يظهر بصفة أساسية في الدراسة في ظل إختلاف مؤشرات قياس هذا الأداء وتباينه بين الباحثين والممارسين وبين المؤسسات محل الدراسة، وعدم الإشارة إلى مقترحات تساعد في تحسين تقييم الأداء وفق منظور الشامل.

3. دراسة Malika Ahmed Zaid-Chertouk بعنوان:

"Contribution performance financier et performance Sociale dans les Entreprises publiques Algériennes" 2011.

الدراسة عبارة عن مقال منشور في ملتقى بجامعة فالنسيا³، يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تناول إشكالية إمكانية قياس الأداء الشامل في المؤسسة العمومية الجزائرية من خلال إستعراض مفهوم الأداء الشامل التي إعتدته هذه المؤسسات، ثم إستعراض أهم الأدوات المستخدمة لقياس هذا الأداء، ومن خلال هذه الدراسة حاول الباحث معرفة الطريقة التي تدمج فيها هذه المؤسسات الإنشغالات الإجتماعية والبيئية في النشاط التجاري من خلال التعرف على علاقاتها مع أصحاب المصالح، وتوصل الباحث من خلال هذه الدراسة أن المؤسسات العمومية الجزائرية غالباً ما تهتم بتحسين قدراتها الإدارية، المحافظة على التوظيف، تطوير أدواتها التسييرية، تجديد أدواتها الإنتاجية، مع وجود توافق بين المؤسسات فيما يتعلق بالمسؤولية الإجتماعية.

غير أن هذه الدراسة لم تتناول بالدراسة والتحليل مساهمة الأداء المالي والإجتماعي في المؤسسة العمومية الجزائرية حيث إكتفى الباحث بإستعراض تطور المؤسسة العمومية الجزائرية من خلال إستعراض الأرقام لمدة زمنية معينة من خلال إستعراضه لنسب التطور دون تبيان دور الأداء المالي والإجتماعي في المؤسسات.

4. دراسة أبو رشيد غادة تحت عنوان: " المسؤولية الإجتماعية وأثرها على الأداء: دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان"، 2006. هي في الأصل رسالة ماجستير في إدارة الأعمال⁴، قدمت في جامعة اليرموك، الأردن.

حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة التعرف على أثر تبني مفهوم المسؤولية الإجتماعية على الأداء الشامل في المستشفى من جهة، والتعرف على مدى ممارسة المستشفيات الخاصة للأنشطة الإجتماعية والبيئية، وكذا دراسة العلاقة الموجودة بين المسؤولية الإجتماعية وكفاءة هذه المستشفيات، وقد تكونت عينة الدراسة من 34 مستشفى خاص في مدينة عمان بالأردن، ولغرض إتمام هذه الدراسة قامت الباحثة

³ Malika Ahmed Zaid -Chertouk, Contribution performance financier et performance Sociale dans les Entreprises publiques Algériennes, Universidad Politécnic de Valencia & CIRIEC-Espana, Valencia, 21/22 October2011

⁴ أبو رشيد غادة، المسؤولية الإجتماعية وأثرها على الأداء: دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان"، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، 2006.

بالإعتماد على أسلوبين لجمع البيانات وتمثلا في الإستبيان وجمع البيانات المالية وغير المالية من سجلات الخاصة الموجودة بالمستشفى، وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ أن المستشفيات الخاصة في عمان تتبنى مفهوم المسؤولية الإجتماعية بدرجة متوسطة، مع قلة إهتمام هذه الأخيرة بالأنشطة الإجتماعية الموجهة نحو العاملين وإهتمامها فقط موجه في الغالب نحو المالكين ثم الزبائن فالحكومة، وأنه هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني مفهوم المسؤولية الإجتماعية والكفاءة النسبية للمستشفى، وأن هذا الإختلاف يعود بالدرجة الأولى إلى مجموع من العوامل وهي: عدد الأطباء، عدد الممرضين، عدد الفنيين، عدد الموظفين الإداريين وعدد الأسرة، وأوصت الدراسة بضرورة وضع مجموعة من المزايا التي من شأنها تعزيز المسؤولية الإجتماعية بهذه المؤسسات مع زيادة الإهتمام بموظفيها وتحسين نوعية حياتهم باعتبارهم إستثمار طويل الأجل.

غير أن هذه الدراسة لم تبين بصفة واضحة تأثير تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء الشامل في هذه المستشفيات الخاصة بل ركزت فقط على جانب المسؤولية الإجتماعية ودرجة تبنيها.

- الدراسات الأجنبية:

1. دراسة Zhang et Al بعنوان:

"The Influence of Financial Factors on Enviromental Information Disclosure in China Chemical Industry.", 2010.

الدراسة في الأصل عبارة عن مقال منشور⁵، حاول الباحثان من خلال هذه الدراسة معرفة أثر الأداء المالي للمؤسسات الصينية على الإفصاح البيئي في تقاريرها المالية السنوية، حيث إفترض الباحثان وجود علاقة إيجابية بين الأداء المالي ومستوى الإفصاح في هذه المؤسسات، وتكونت عينة الدراسة من 128 شركة تعمل في مجال الصناعات الكيماوية في الصين لما لها من تأثير في البيئة حيث تم إستخدام أسلوب تحليل محتوى التقارير السنوية لهذه الشركات من أجل معرفة مستويات الإفصاح البيئي وأسلوب التحليل الإحصائي لمعرفة العلاقة بين بنود الأداء المالي ومستويات الإفصاح البيئي في هذه التقارير. وقد توصلت هذه الدراسة إلى

⁵ http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1305005. Consulté le 02/02/2013.

وجود علاقة إيجابية بين كل من حجم الشركة، وربحيتها، ونسب المديونية وبين مستويات الإفصاح عن الأداء البيئي، وأرجع الباحثان ذلك كون الشركات الكبيرة عادة ما تكون تحت أعين الحكومات والمنظمات المختلفة أكثر من الشركات الصغيرة.

2. دراسة Moez Essid تحت عنوان:

"Les mécanismes de contrôle de la performance Globale: Le cas des indicateurs non financiers de la responsabilité sociale des entreprise", 2009.

البحث عبارة عن أطروحة دكتوراه دولة قدمت في جامعة جنوب باريس⁶، تدور إشكالية البحث حول كيفية استخدام مؤشرات المسؤولية الاجتماعية ودمجها في نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة، حاول الباحث من خلال هذه الدراسة التعرف على طبيعة المؤشرات المستخدمة في نظام الرقابة الداخلي للمؤسسة والبحث في كيفية وصول هذه الأخيرة إلى تحقيق أهدافها عند اعتمادها على المؤشرات الاجتماعية في المؤسسة والتعرف على الآليات المستخدمة لرقابة الأداء الشامل لعينة من الشركات الفرنسية والبالغ عددها ثمانية شركات تنتمي لمؤشر CAC 40، وبالاستعانة بجملة من المؤشرات غير المالية.

قسم الباحث دراسته إلى جزأين ويضم كل جزء ثلاث فصول على التوالي، تناول في الفصل الأول مختلف المؤشرات غير المالية وتأثيرها على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، أما في الفصل الثاني والذي خصص لمحددات مؤشرات المسؤولية الاجتماعية لإعتبارها كآلية للرقابة، أما الفصل الثالث فتطرق فيه الباحث إلى طرق استخدام نظام الرقابة الداخلي في المؤسسة، وفي الفصل الرابع إلى المنهجية المستخدمة في دراسة الحالة، والخامس لتحليل دراسة الحالة بناء على سبع حالات موجودة في الدراسة النظرية، والفصل السادس لتحديد مؤشرات المستخدمة في هذه الدراسة.

⁶ Moez Essid, Les Mecanismes De Controle De La Performance Globale : Le Cas Des Indicateurs Non Financiers De La RSE, Thèse Pour L'obtention Du Titre De Docteur En Sciences De Gestion, Faculté Jean Monnet, Université Paris-Sud, 2006.

وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى صعوبة وضع أهداف كمية خاصة بالأداء الشامل بسبب كثرة المؤشرات المستعملة لقياس هذا الأداء، وأن إستخدام مؤشرات المسؤولية الإجتماعية في نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة هو نتيجة الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها هذه المؤسسات، مع وجود صعوبة في وضع أهداف كمية للأداء الشامل، وأن مؤشرات المسؤولية الإجتماعية عادة ما تستخدم لإشباع رغبات أصحاب المصالح، وكلما كان نظام الرقابة الداخلي يحتوي على مؤشرات المسؤولية الإجتماعية كلما انعكس ذلك على أدائها.

هذه الدراسة قامت بتقديم مفهوم الأداء الشامل على أنه المفهوم الموسع للمسؤولية الإجتماعية (المجتمعية) وبالتالي فهي تختلف عن مفهوم الأداء الشامل الذي نحن بصدد دراسته في بحثنا هذا.

3. دراسة Angélo Dohou et Nicolas Berland وجاءت تحت عنوان:

"La Mesure de la performance Globale des entreprises", 2007⁷.

الدراسة عبارة عن مقال بحث نظري يبحث كيفية قياس الأداء الشامل في المؤسسة من خلال إستعراض هذا الباحث لمختلف التعاريف المقدمة للأداء الشامل والأداء المالي والمسؤولية الإجتماعية في المؤسسة، ثم التعرّيج على مختلف النظريات التي تناولت مفهوم أصحاب المصالح، وتوصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى صعوبة قياس الأداء الشامل في المؤسسة بسبب إختلاف مؤشرات قياس هذا الأداء من جهة، وتعدد رغبات أصحاب المصالح من جهة ثانية، إلا أن الباحث إقترح طريقة لقياس الأداء الشامل تعتمد على المقاربة التعاقدية التي تنص على ضرورة التعاضد والتضامن بين الأطراف ذات المصلحة بالمؤسسة، وبالتالي الأداء الشامل يتوقف على العقد الموجود بين المؤسسة والأطراف ذات المصلحة.

⁷ Angélo Dohou , Nicolas Berland, La Mesure de la performance Globale des entreprises, Article en ligne sur le site de l'université de Poitiers, 2014/02/ 10 تاريخ النصفح

4. دراسة François Quairel بعنوان:

"Contrôle de la performance Globale et Responsabilité Sociale de l'entreprise", 2006⁸.

الدراسة عبارة عن مقال البحث النظري يتناول فيه الباحث إيجاد نظام لتقييم الأداء الشامل يمكن وضعه داخل المؤسسة، يأخذ بعين الإعتبار تعدد مجالات القياس والتقييم، الرغبات المتضاربة والمتقاطعة بين الأطراف ذات المصلحة بالمؤسسة مع رسوخ الأهداف الإقتصادية والمالية في أذهان المسيرين، حيث تناول هذا البحث المفاهيم المختلفة للأداء الشامل بإختلاف أبعاده مع إستعراض أهم المقاييس والمؤشرات المستخدمة لقياس وتقييم الأداء الشامل في المؤسسة، وقد توصل الباحث إلى وجود عدة إشكالات لدمج الأبعاد الثلاثة للأداء الشامل من قبل الباحثين، وخلص إلى أنه يمكن تقييم الأداء الشامل في المؤسسة من خلال تفكيك قياسات الأداء أين تعتبر أحسن ضمان للمحافظة على أهداف متعددة الأبعاد.

5. دراسة Alain Asquin et Stéphane Marion بعنوان:

" La performance Globale comme intention stratégique praticable pour le développement d'une activité Artisanale", 2005.

البحث عبارة عن مقال مقدم في ملتقى دولي⁹، تناولت هذه الدراسة الأداء الشامل في قطاع النشاطات الحرفية، وذلك من خلال محاولة إيجاد طريقة مناسبة لإدماج المسؤولية الإجتماعية في هذا النوع من المؤسسات، حيث حاول الباحثان تطبيق مفهوم الأداء الشامل على قطاع نشاط يعتبر نوعا ما تقليدي من خلال رفع كفاءة هذا القطاع والإستجابة لكافة أطراف ذات المصلحة لهذا النوع من المؤسسات، من خلال تطوير مفهوم المقاولو الجماعية وليس الإعتماد على المقاولو الفردية، وتوصل الباحثان من خلال هذه الدراسة

⁸ François Quairel, Contrôle de la performance Globale et Responsabilité Sociale de l'entreprise, Association Francophone de comptabilité, France, 2006.

⁹ Alain Asquin, Stéphane Marion, La performance Globale comme intention stratégique praticable pour le développement d'une activité Artisanale, actes de colloque AIREPME, Atelier Artisanat, Agadir, Maroc, 19 Mai 2005.

إلى أن نجاح تقييم الأداء الشامل في قطاع حربي لا بد أن يتم التوجه أولاً إلى تطوير مفهوم المقابولة الجماعية التي تأخذ بعين الإعتبار مصالح كل الأطراف.

6. دراسة Helene Bergeron بعنوان:

" les Indicateurs de performance en contexte PME, quel modèle appliquer?", 2000.

البحث عبارة عن مقال منشور في ملتقى دولي¹⁰، يهدف هذا البحث إلى دراسة مؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الكندية، خاصة تلك المستخدمة في بطاقة الأداء المتوازن، ثم محاولة إقتراح نموذج لمؤشرات الأداء لتطبيقه على مجموعة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

قام الباحث من خلال هذه الدراسة بإستعراض لوحة القيادة على مستوى المؤسسات الكبيرة وإمكانية إستحداث لوحة قيادة على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وذلك إعتقاداً على نموذج لوحة القيادة المتوازنة، ولتطبيق ذلك إعتد على عينة مكونة من 06 مؤسسات صغيرة ومتوسطة ذات أنشطة صناعية مختلفة تعمل في كندا، وأظهرت النتائج أن هناك إختلاف في إستخدام المؤشرات بين المؤسسات محل الدراسة، وانه لتطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن على مستوى تلك المؤسسات يتطلب منها وجود مستوى تنظيمي يتحدد على أساسه نظام مؤشرات الأداء، وأن هذا الأخير يجب أن تكون مكوناته متناسب مع طبيعة وخصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ونوه في الأخير أن هذه الدراسة تعد بمثابة أرضية لتطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

¹⁰ Helene Bergeron, les Indicateurs de performance en contexte PME, quel modèle appliquer?, 21° congrès de l'AFC, France, 2000.

9. صعوبات البحث:

واجه الباحث عدة صعوبات عند إعداد هذا البحث منها ما يتعلق بتشعب هذا الموضوع، وكذا فيما يتعلق بإسترجاع الإستبيانات، إذ لم نجد التعاون الكافي من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتسهيل إجراء هذه الدراسة وكذا الحصول على المعلومات المالية ومختلف القوائم المالية المتعلقة بهذا النوع من المؤسسات.

10. مساهمة البحث:

بعد النقد العديد من الأبحاث المنشورة وغير المنشورة في ميدان أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تحاول هذه الأطروحة إضافة مقارنة جديدة لتحليل سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تقييم أدائها وفق أبعاد مالية، إقتصادية ومجتمعية، باستخدام التحليل الإحصائي متعدد الأبعاد للكشف عن مدى إستخدام هذا النوع من المؤسسات لتقييم متعدد للأداء، ومحاولة لفت إنتباه مسيري ومدراء المؤسسات لوسيلة فعالة تسمح لهم بتحقيق أهدافهم بمنهجية علمية، معتمدين على الخلفية النظرية والممارسات الميدانية الموجودة في أقطار العالم.

11. هيكل البحث:

قصد إستيفاء البحث للأصالة العلمية المطلوبة بما يوفر منهجا يؤدي إلى إختبار فرضياته، قمنا بتقسيم البحث إلى قسمين، أحدهما نظري والآخر تطبيقي، تستبقهما مقدمة عامة تتضمن مختلف الأبعاد الأساسية لموضوع البحث وإشكاليته، وتنتهي بخاتمة تتضمن جملة من النتائج النظرية والتطبيقية للبحث، إضافة إلى جملة من التوصيات المستمدة من النتائج المتوصل إليها، تليها آفاق للبحث. ويتضمن هذا القسمان مايلي:

القسم النظري:

يشمل هذا القسم ما تناولته المصادر والأبحاث حول الإطار المفاهيمي حول موضوع الأداء بمختلف أبعاده، ثم الحديث عن تقييم الأداء المالي ونظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع التطرق لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والجدل القائم حولها، والأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وبذلك جاء هذا القسم في فصلين يشملان الآتي:

الفصل الأول: تقييم الأداء المالي ونظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

يختص هذا الفصل بنظم قياس الأداء في المؤسسات وتقييم الأداء المالي، حيث نتناول في الجزء الأول من هذا الفصل إلى مختلف التعاريف والمفاهيم المقدمة لهذا الأخير، ثم التعرّيج في مرحلة أخرى إلى التطور التاريخي الذي عرفته هذه الأنظمة مع التطرق إلى أنواعه ومزايا استخدامه في المؤسسة، والتعرف على خصائص نظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحديداً ثم الحديث عن المشاكل التي تعوق استخدام هذه النظم في هذه المؤسسات. أما في الجزء الثاني من هذا الفصل فنناول الإطار النظري للأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بدءاً بإشكالية إيجاد تعريف موحد للأداء المالي مروراً بالتطورات التي عرفها هذا المفهوم مع تطور النظرية المالية، ثم التعرّيج إلى الأهداف المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتقييم الأداء المالي.

- الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

يأتي هذا الفصل لتسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل في المؤسسة، حيث يتم التعرض في الجزء الأول لتحليل العديد من الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، حيث يبرز الجدل القائم في تعريف هذه المسؤولية بين المفهوم الأميركي والأوروبي باعتبارها مسؤولية اجتماعية أو مجتمعية، ثم التطرق في مرحلة أخرى إلى أبعاد هذه المسؤولية ومجالاتها، كما يتم التطرق فيه إلى نماذج قياس الأداء المجتمعي، والتعرّيج إلى أحد أهم النظريات في هذا الصدد وهي نظرية أصحاب المصالح، أما الجزء الثاني

فيهتم بالأداء الشامل في المؤسسة الإقتصادية من خلال التطرق إلى مختلف المفاهيم النظرية المقدمة له، والتعرف على أبعاده وأهميته بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مؤشرات ونماذج قياس الأداء الشامل.

القسم التطبيقي:

يعكس هذا القسم المفاهيم النظرية السابقة ليجسدها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية من خلال محاولة تقييم الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وسلوك المسؤولية الإجتماعية والأداء الشامل لهذا النوع من المؤسسات، ويتضمن هذا الجزء الفصلين التاليين:

- الفصل الثالث: تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

يسعى هذا الفصل إلى تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي، وباستخدام طريقة التحليل إلى المركبات الأساسية للتعرف على العوامل الخفية (غير الظاهرة) الداخلية لتقييم الأداء المالي في هذا النوع من المؤسسات.

- الفصل الرابع: سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تجاه المسؤولية الإجتماعية والأداء الشامل.

يهتم هذا الفصل بمحاولة تقييم وقياس الأداء الإجتماعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة اعتمادا على إستمارة استبيان معدة لذلك، ثم التطرق إلى محاولة قياس وتقييم الأداء الشامل على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة بولاية ورقلة، باستخدام إستمارة استبيان معدة لهذا الغرض وإجراء الإختبارات الإحصائية اللازمة لذلك، وإنهاءا بتفسير وتحليل النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول

تقييم الأداء المالي ونظم قياس وتقييم الأداء

الفصل الثاني

المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل في
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الفصل الثالث

تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة
والمتوسطة الجزائرية

الفصل الرابع

سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
الجزائرية إتجاه المسؤولية الإجتماعية
والأداء الشامل

الملاحق

قائمة المراجع

المقدمة

الختامة

القسم النظري

القسم التطبيقي

مدخل:

يعتبر موضوع الأداء من المواضيع التي تشغل بال المسيرين والباحثين على حد سواء نظرا لأهميته إما على المستوى الكلي أو الجزئي باعتباره يعكس النتيجة المنتظرة من وراء كل نشاط، وهذا ما يمثل دافع أساسي لوجود المؤسسة من عدمه، ولقد عرف هذا المفهوم تحولات هامة عبر تاريخ تطور المنظمات وذلك بسبب التغيرات الكبيرة التي عرفتها العوامل المؤثرة فيه، ومن ثم فإن استمرارية المؤسسة وقدرتها على مواجهة تحديات المحيط لا يتوقف فقط عند الإعداد الجيد للمخططات والموازنات بما يحقق النتائج والأهداف المرغوبة و هذا لا يتم إلا من خلال متابعة وتقييم الأداء.

وباعتبار قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من القطاعات الحيوية التي تلعب دورا محوريا في الاقتصاديات المعاصرة، والتي تتمحور حوله وتتكامل معه باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى في مزيج تنموي يستهدف بالدرجة الأولى الإرتقاء بالإقتصاد الوطني لأي دولة ليصبح من الإقتصاديات القوية في ظل الآليات الجديدة للعولمة، وبما يؤدي إلى تخفيف من المشكلات الداخلية.

ونظرا للدور الذي تقوم به المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الإقتصاد، أصبحت معظم الدول تولي أهمية كبرى لهذا النوع من المؤسسات وللدور الإقتصادي والإجتماعي الذي تقوم به من خلال توفير فرص عمل وتحقيق قيمة مضافة بشكل متزايد وزيادة مساهمتها في تشكيل الناتج الداخلي الخام.

سعت الجزائر كغيرها من الدول للإرتقاء بهذا النوع من المؤسسات، وسطرت لذلك برامج وسياسات وآليات بهدف تنمية منظومة المؤسسات الفردية المصغرة والمتوسطة، وهي تجربة هامة وثرية.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى نظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات وخاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومحاولة التعرف على المشاكل التي تعوق تنفيذ وإستخدام هذا النظام في هذا النوع من المؤسسات، وخاصة تقييم الأداء المالي باعتباره أكثر إنعكاسا لأداء المؤسسة، حيث سيتم التعرف على مختلف المفاهيم

المقدمة للأداء المالي وتقييمه، ثم التعرف على أهم المؤشرات المستخدمة لقياس الأداء المالي والأهداف المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1-1- نظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تشهد بيئة الأعمال في الوقت الحالي العديد من المتغيرات والتطورات السريعة، وإزدياد حدة المنافسة في الأسواق مما يتطلب تطبيق أساليب التسيير الحديثة، وبالتالي نجاح أي مؤسسة أو عدم نجاحها متوقف طبعاً على قدراتها في تحقيق غاياتها وأهدافها التي سطرته، وهي العملية التي تتطلب وضع إستراتيجية محددة والعمل على توفير وإستغلال كل الإمكانيات المتوفرة من أجل تنفيذها في ظل المتغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، ومن ثم فإن عملية قياس وتقييم الأداء هو السبيل الوحيد الذي يمكن المؤسسة من الوقوف على مدى تحقق أهداف المؤسسة، ومعرفة الأسباب التي أدت إلى هذه النتائج وإقتراح الحلول اللازمة للتغلب على أسباب النتائج السلبية بهدف الوصول إلى أداء جيد في المستقبل، وهذا لا يتم إلا من خلال نظام لقياس وتقييم الأداء.

1.1.1 مفهوم نظام قياس وتقييم الأداء:

تشير العديد من الدراسات إلى وجود عدم توافق بين الباحثين فيما يتعلق بتحديد تعريف دقيق لنظم قياس الأداء في المؤسسات وذلك تبعاً لتغير أهداف المؤسسات ومسيريها، وتعدد رغبات أطراف ذات المصلحة، ما نتج عنه إختلاف في نوعية وعدد المؤشرات التي يحتويها هذا النظام، ويعرف نظام قياس الأداء حسب M.Jensent et W.Meckling (1998) بأنه ذلك: "النظام الذي يضمن من خلاله المدراء الملائمة بين نشاطات الأفراد ونتائج أعمالهم مع أهداف المؤسسة... من خلال تقسيمه إلى ثلاث أجزاء رئيسية تضم: تعريف الأداء، قياس الأداء، التغذية المرتجعة."¹

¹ M.jensen, W.Meckling, Divisional performance measurement: foundation organizational strategy, Harvard University Press, USA,1998, p354.

أما عبد الرحيم محمد فيرى أن نظام قياس الأداء: " هي آلية لتقييم مدى تقدم المؤسسة اتجاه تحقيق الأهداف التنظيمية، من خلال إكتشاف وتحسين تلك الأنشطة التي تؤثر على ربحية المؤسسة، وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات المرتبطة بأداء المؤسسة في الماضي والمستقبل.²

في حين يرى Swee Seang (2003) أن نظام قياس الأداء في المؤسسة على أنه: " النظام الذي يهدف إلى تحسين أداء الإدارة وليس التركيز على الإجراءات التي تتم لتقسيم العلاقة بين إستراتيجية المؤسسة، والخطط التكتيكية اللازمة لتحقيق الأهداف.³

وتبعاً ل Neely et Al (1995) يعرف نظام قياس الأداء على أنه " مجموعة القياسات المستخدمة من أجل تكميم كفاءة وفعالية العمليات. "

أما محمد حسين أحمد فيرى أن نظام قياس وتقييم الأداء عبارة عن " نظام لمتابعة عمليات التنفيذ لتبيان مدى تحقيق الأهداف المراد إدراكها في وقتها، وتحديد مسؤولية كل ذي سلطة والكشف عن مواطن الخلل حتى يمكن تفاديها، والوصول بالإدارة إلى أكبر كفاءة ممكنة. "⁴

يتبين من جملة التعاريف المقدمة أن نظام قياس الأداء في المؤسسة يركز بالدرجة الأولى على ترجمة رؤية ورسالة المؤسسة إلى مجموعة من الأهداف الإستراتيجية والعمل على تحقيقها مع الوقوف على نقاط القوة والضعف، وبالتالي لا يتم ذلك إلا بوجود مجموعة من المؤشرات التي تمد المؤسسة بالمعلومات عن مستقبلها وحاضرها.

² عبد الرحيم محمد، قياس الأداء: النشأة والتطور التاريخي والأهمية، ورقة عمل مقدمة في ندوة قياس الأداء في المنظمات الحكومية، مصر، 2007، ص 193.

³ Swee Seang, Best Practices in KPI, national conference of key performance indicators, kuala lumpur, 2003, p21.

⁴ محمد حسين أحمد، الرقابة الداخلية كأداة لتقييم الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية التجارة إدارة الأعمال، 1981، ص4.

وفي نفس السياق، يعتبر نظام قياس الأداء كنظام للمعلومات في المؤسسة يتفاعل مع الأنظمة الأخرى في المؤسسة بتناسق وتكامل ما يجعله نظام وقائي يسمح للمؤسسات بتخطيط للمستقبل ومواجهة المشكلات قبل وقوعها، وكذا قياس النتائج التي قامت المؤسسة بها سابقا.

تتوقف سلامة تقييم الأداء بدرجة كبيرة على مقدار الدقة في قياس الأعمال التي تم إنجازها والموارد المسخرة لذلك، وكذا على توافر معايير رقابية واضحة وعادلة يقاس بها العمل المنجز، فإذا كان العمل المنجز إيجابياً دل ذلك على جودة التنفيذ وليس إلى عوامل أخرى كقصور في الخطة أو ضعف في المعايير نتيجة عدم التقدير الكافي للقدرات وإمكانيات المؤسسة، وإن كان العمل المنجز سلبياً فلا بد من إتخاذ بعض الإجراءات التصحيحية بعد الوقوف طبعاً على المراكز المسؤولة على هذا الانحراف من خلال تعديل بعض الطرق، أو الهيكلة التنظيمية، أو إلى تعديل حتى في الخطة والأهداف.

ومن ثم يرى Sparks (2001) أن قوة هذا النظام تتوقف بدرجة كبيرة على تنوع وإختلاف المؤشرات التي يحتويها وكذا العناصر التالية:⁵

- مشتق من الرؤية والإستراتيجية؛
- يعكس الأمور الهامة للعمل بالمؤسسة؛
- يدعم التخطيط الإستراتيجي والتنفيذ؛
- يصف أحداث كل جزء بالمؤسسة حول فهم أهدافها؛
- يسهل تقييم وتعلية upgrade الإستراتيجية.

وبما أن هذا النظام يعتمد كثيراً على المؤشرات والهدف هنا ليس مجرد تجميعها وإنما كل مقياس يتم إختياره ليكون جزء في سلسلة العلاقة السببية والتي تعبر عن إستراتيجية المؤسسة يجب أن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص:

⁵ Sparks.R, Balanced scorecard: Putting Strategy into action, Greeting Quality Newsletter, 2001, p 10.

- الشمولية: ويقصد بها أن المؤشر يُعطي جميع أنشطة المؤسسة؛
 - الوضوح: نقصد به سهولة فهم المؤشر وإمكانية قراءته ومعرفة من أي شخص كان مهتماً كان مستواه العلمي؛
 - معنوية المؤشر: نعني به أن المعلومة تعكس الظاهرة المراد قياسها بشكل دقيق؛
 - المرونة: ونعني بها مدى مواكبة المؤشر للتغيرات السريعة في الاستراتيجيات والعمليات والبيئة التنافسية.
- حيث أن هذه العلاقات تساعد المديرين في تحديد محركات الأداء والتي لها تأثير إيجابي هام على قياس الأداء في المؤسسة.

وبما أن نظام معلومات التسيير يكفل تجميع وتصنيف وإعداد المعلومات الضرورية لسيير عمل المؤسسات باختلاف أنواعها، وهنا نتحدث عن نوعية المعلومات ومحتواها ومدى إختصارها وسرعة توصيلها، فهو إذن يهدف إلى إمداد كل مسؤول بالمعلومات التي يحتاجها في إتخاذ القرارات، ومن ثم فكلما زاد حجم المؤسسة وتعقيدها الإداري كلما ازدادت أهميته في المؤسسة.

وعليه فإن عملية تقييم النظام تسمح بفحص شامل لتنظيم المؤسسة وللأهداف والسياسات وأساليب الرقابة والعمل، ومن ثم إظهار وتحليل الخلل في النظام والتخلص من هذا الأخير يتم عن طريق الإجراءات التصحيحية، وتشمل عادة عملية الفحص إجمالاً العناصر التالية:⁶

- الأهداف الموضوعية؛
- السياسات؛
- الإجراءات؛
- تفويض السلطات؛
- المعايير والإنجازات؛

⁶ الصحن عبد الفتاح محمد، سمير كامل، الرقابة والمراجعة الداخلية، دار الجامعة الجديدة لنشر، الإسكندرية، 2001، ص 220.

- النظم الرقابية،
- المؤشرات.

2.1.1. التطور التاريخي لنظام قياس وتقييم الأداء:

في ظل التعقيد التي تواجهه إدارة المؤسسات وخاصة البيئة المتغيرة التي تعمل فيها، وجب على هذه الأخيرة التأقلم مع هذه المتغيرات من خلال بناء نظام لقياس وتقييم الأداء يستجيب لهذه المتغيرات ويأخذ بعين الاعتبار كل المستجدات، وقد تطورت نظم قياس الأداء في المؤسسة أين كانت تعتمد في الغالب على مؤشرات مالية تهدف من ورائها إلى قياس كمية الربح أو الخسارة أو عدد الخدمات المقدمة للعميل في شكل محاسبي ومالي، والجدير بالذكر أن أولى النماذج لقياس الأداء ذاك الذي قدمته الشركة الأميركية Dupon سنة 1915، والذي اعتمدت فيه على مجموعة من النسب المالية باعتبارها أداة جيدة للتحليل خاصة العائد على رأس المال المستخدم، وبدأت تستعمل هذه النسب كأداة للتقدير، وبعد مرور أكثر من عشر سنوات على الأكثر، إتجه الباحثون إلى إعتبار أن هذه النسب المالية متغيرات مستقلة ووصفية لنشاط الإقتصادي، وبالرغم من الإستعمال المتزايد والمتكرر للنسب المالية لم يتم أنذاك إيجاد أي إطار نظري يملئ أو يبرر هذا الإستعمال.

نتج عن الإستخدام المتزايد للمؤشرات المالية وإعتمادها فقط كمؤشرات تعبر عن الأداء الكلي للمؤسسة وحصر هذا الأخير في الأداء المالي مجموعة من الإنتقادات منها ما ذكرها الباحث Johnsen (1998) في بحثه أن هذه المؤشرات تؤثر بدرجة قليلة على إتخاذ القرارات اليومية وعلى تحفيز الموظفين وتعكس أحداث ماضية، ومن ثم فهي لا ترتبط كثيرا بالأحداث الحالية والتي يتوقع أن تؤثر على تطوير الأداء في المستقبل⁷، وأضاف كل من dater et al (2001) أن نظم القياس التي تعتمد على مؤشرات مالية عادة ما تكون غير شاملة ولا ترتبط بالإستراتيجية التي تتبعها المؤسسة، وفي بيئة أعمال تنافسية وجب على هذه النظم أن تكون غنية بالمعلومات الضرورية خاصة للمديرين الذين عادة ما يكون لديهم العديد من الإنشغالات فالوقت المتاح

⁷ Johnsen. S, Identification and selection of environmental performance indicator: Application of the balanced scorecard approach, Corporate Environmental Strategy, 1998, p34.

لديهم هو متابعة المؤشرات الأساسية أو ما يسمى بمؤشرات الأداء الحاكمة فقط (Key performance Indicator).⁸

وحسب Jorissen et al (1997) أن حجم المؤسسة له دور كبير في إختيار مؤشرات الأداء، فحسب الدراسة التي قاما بها توصلا إلا أن مؤشرات الأداء غير المالية هي أكثر إستخداما في المؤسسات الكبيرة مقارنة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وقد أكد هذا الطرح الباحث Nobre (2001) في الدراسة التي قام بها وتوصل إلى أن المؤسسات التي تضم عدد أقل من 100 عامل تستخدم بصفة قليلة في لوحة قيادتها مقاييس غير المالية، وبالتالي إستنتج بأن حجم المؤسسة يعتبر عامل محتمل لتفسير ممارسات القيادة في المؤسسة. ويضيف كذلك كل من Hoque et James (2000) في دراستهما على 66 مؤسسة أسترالية من الحجم الكبير فوجدا أنها تستخدم بدرجة كبيرة في لوحة القيادة مجموعة من المؤشرات تتجه بصفة كبيرة نحو لوحة القيادة المتوازنة لكابلن ونورتن.

وتمشيا مع نفس الطرح الإنتقادي، وفي بداية الثمانينات شهدت مقاييس الأداء إنتقادا واسعا بسبب أن المديرين يوجهون طاقتهم إلى تحسين النتائج المالية فقط، والتي تعتبر على حسب العديد من الباحثين هي أهداف قصيرة الأجل، حتى ولو كان ذلك على حساب الأهداف طويلة الأجل.

وبما أن نظام قياس الأداء يترجم الرؤيا والإستراتيجية إلى مؤشرات قابلة للتحقيق والمتابعة، أدى ذلك بالعديد من الباحثين إلى إنتقاد هذه الفلسفة، ومن هؤلاء الباحثين نجد الكاتب Kaplan سنة 1983 الذي كتب عن كيف تقيس المنظمات أداؤها؟ وبناء على ذلك قال أن هناك أبعاد مفقودة في عملية قياس الأداء وهي الأبعاد المتعلقة بالمقاييس غير المالية، ثم تلاه بعد ذلك الأبحاث التي قام بها كل من Glenn Felix et James Riggs (1986)، واللذان قاما بتقديم مصفوفة للأداء تتكون من مجموعة من الأوزان التي تتعلق بقياس الأداء، وتم تصميمها على أنها مؤشرات للنجاح بصورة متوازنة⁹.

⁸ Dater.S, S.Cohen, R.Lambert, Balancing Performance Measures, Journal of Accounting Researche, 2001, p75.

⁹ عبد الرحيم محمد، مرجع سابق، ص 216.

وبعد هذا التطور الملحوظ في نظم قياس وتقييم الأداء بإدخالها لمؤشرات غير مالية في التحليل بسبب ظهور أطراف ذات المصلحة توجب على هذه الأخيرة إستحداث نظم جديدة لقياس الأداء، ووفقا لهذه المستجدات أطلق على هذه المؤشرات مصطلح المقاييس المنتجة (Leading)، وتتميز هذه النظم الجديدة للقياس بأنها متوازنة من حيث الأهداف وشاملة لإستراتيجية المؤسسة ولمصالح مختلف الأطراف داخل وخارج المؤسسة، وقد أضاف Johnson et Kaplan تدعيمهما لهذا النهج من خلال إصدار كتاب يحمل عنوان "Relevant Loss" سنة 1987، يعتبر هذا المدخل كإتجاه رئيسي لمواجهة الإنتقادات الموجهة أساسا للموازنة التقليدية وتقييم الأداء، حيث نادا بضرورة تطوير منهجية للموازنة من خلال الإدارة على أساس التكلفة مع إدماج المؤشرات غير المالية مع المؤشرات المالية في نظم قياس الأداء، لأن نظم المحاسبة تقدم معلومات تاريخية لا تمكن الإدارة من إتخاذ القرار السليم والصحيح، وبالتالي جهود المؤسسة يجب أن تدار من خلال عدة محاور للقياس بدل الإعتماد فقط على الجانب المالي، وقد جاءت هذه الفكرة إنطلاقا من مبدأ ما يمكن قياسه يمكن إدارته.

وقد أبرز كل Toni et Tonchia (2001) في بحث مقدم من قبلهما الإختلافات الموجودة بين نظم قياس الأداء التقليدية ونظم قياس الأداء المبتكرة وهي ملخصة في الجدول الموالي:

جدول رقم 01 يبين التغير في تركيز مقاييس الأداء

نظم قياس الأداء الحديثة	نظم قياس الأداء التقليدية
تتكون على أساس القيمة	تعتمد على التكلفة/الكفاءة
تقوم على توافق الأداء	تقوم على التبادل بين الأداء
ذات توجهات طويلة الأجل	ذات توجهات قصيرة الأجل
تلتزم بمقاييس الفريق	تلتزم بمقاييس الفردية
تقوم على متابعة التطور	يتم مقارنتها بالمعايير

موجهة نحو الربحية	موجهة نحو أطراف ذات مصلحة
شائعة باستخدامها للمقاييس الوظيفية	شائعة باستخدامها للمقاييس العرضية
تهدف إلى التقييم	تهدف إلى التقييم والإحتواء

المصدر: Toni.A, Tonchia. S, Performance measurement systems models, characteristics and measures, Intrenational journal of Operations & production management, 2001, p 46.

ويظهر من خلال الجدول، أن هناك تطورا كبيرا شهدته نظم قياس الأداء بالمقارنة مع نظم قياس التقليدية من حيث المحتوى التنظيمي والأجال الشيء الذي يبرز الدور الكبير الذي تلعبه هذه النظم في المؤسسات الاقتصادية باختلاف أنواعها.

وقد ظهر بعد ذلك محتوى التقرير المتوازن للأداء " لكابلن ونورتن" سنة 1992، والتي تعتبر أول محاولة لتطبيق نظام لقياس الأداء المتوازن في المؤسسة، وقد حظي هذا التقرير المتوازن بالقبول العام من قبل الممارسين ومسؤولي المؤسسات، فحسب Neely et Al ينظر إلى تقرير المتوازن للأداء على أنه أحد أهم الأدوات التي تم إبتكارها في مجال المحاسبة الإدارية، حيث قام هذا النظام على نحو متكامل عن طريق ربط الأهداف المتعددة بالإمكانات والإبتكار، وبالتالي عدم الإعتماد فقط على الأصول الملموسة، وإنما ترجمة رؤيا المنشأة لأعمالها وإستراتيجياتها في أربعة أبعاد وهي: منظور المساهمين، منظور رضا العملاء، منظور العمليات التشغيلية الداخلية، منظور التعليم والنمو، وقد تم تطوير نماذج لقياس الأداء في السنوات الأخيرة بإدخال نماذج متعددة تقابل المتطلبات الجديدة في بيئة الأعمال بما فيها متطلبات المسؤولية الإجتماعية.

3.1.1. أنواع نظام قياس وتقييم الأداء:

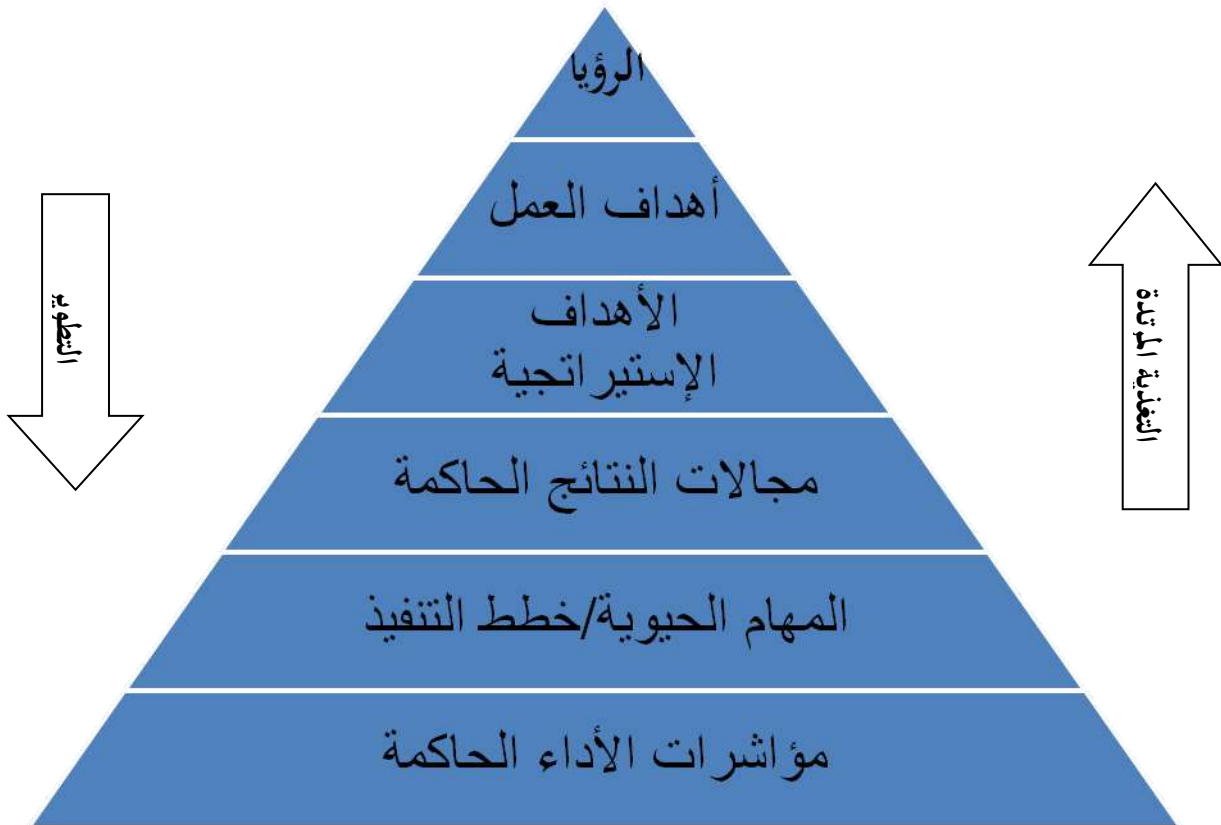
تختلف الرؤى والأهداف الإستراتيجية بين المؤسسات الاقتصادية، وتسعى كل مؤسسة لإستحداث نظام لقياس الأداء يترجم أهدافها إلى مؤشرات حقيقة ويعكس واقعها بفعالية وكفاءة، وفي هذا الصدد حاول بعض الباحثين إقتراح نظم لقياس الأداء في المؤسسة والتي يمكن الإتفاق عليها ولكنها تبقى فقط مجرد محاولة ومن

بين هؤلاء نجد الباحث Swee Seang الذي حاول تقديم تبويب لنماذج تقييم الأداء تركز على ممارسات الأداء الحاكمة إلى ثلاث أنواع هي: ¹⁰

أ- نموذج رأسي: Vertical Model

يرتكز هذا النموذج على الإهتمام أكثر بالأداء المالي وغير المالي في كل مستويات المختلفة في المؤسسة ليترجم في الأخير في شكل أداء إقتصادي ومالي من خلال الإنطلاق من رؤيا المؤسسة وترجمتها في مؤشرات الأداء الحاكمة، وقد قام كل من Bititci, Carrie, Mcdevitt (1997) بإعطاء هذا النموذج في الشكل البياني التالي:

الشكل رقم 01 يبين نموذج رأسي لنظام قياس الأداء



المصدر: من إعداد الطالب بناء على نموذج Bititci, Carrie, Mcdevitt (1997)

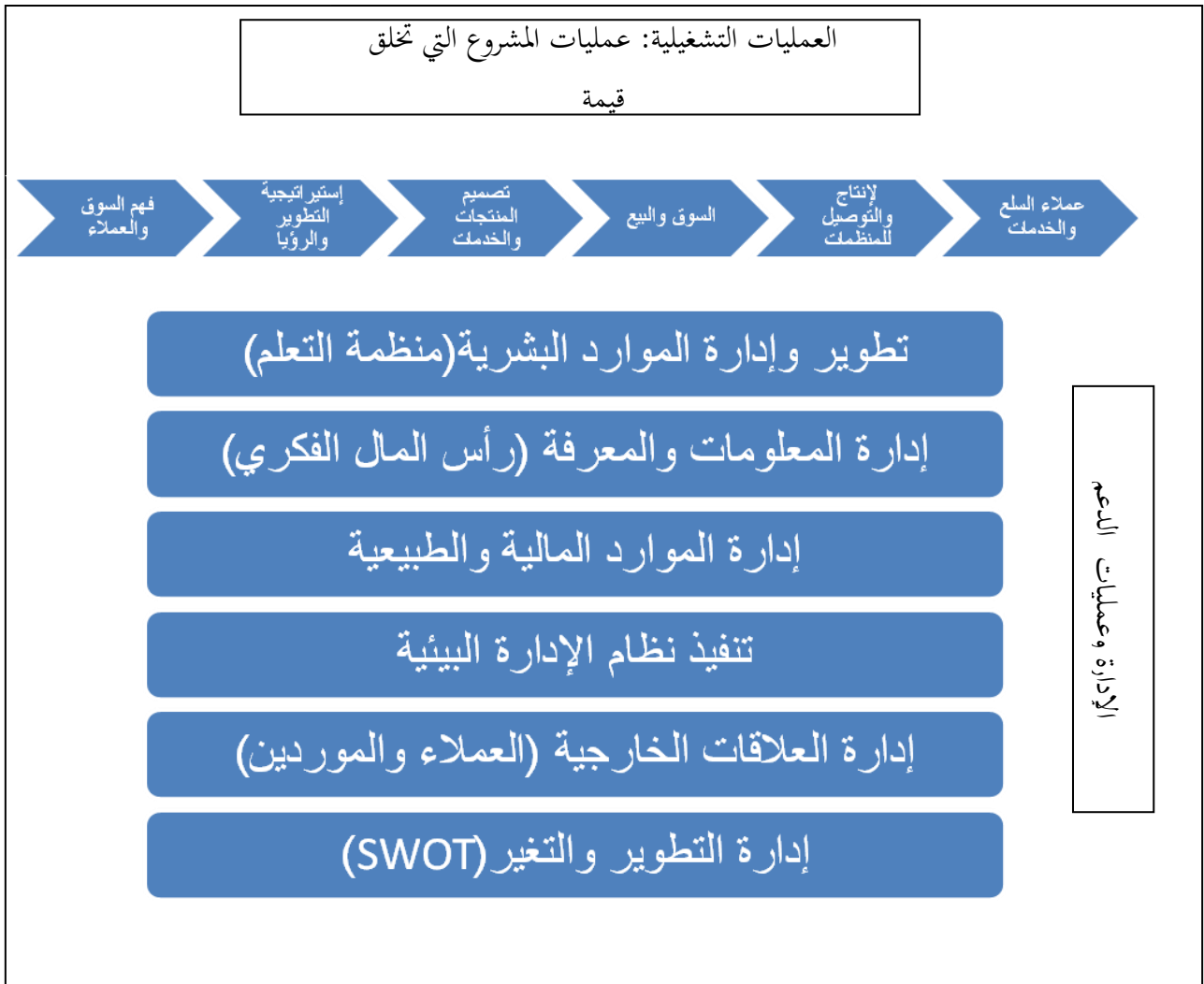
¹⁰ نادية عبد الحليم راضي، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، مجلد 21، العدد الثاني، القاهرة، 2005، ص 5.

نلاحظ من خلال الشكل السابق، أن كل أهداف المؤسسة يتم تجميعها في الرؤيا، ثم محاولة تحديد أهداف العمل إلى أهداف إستراتيجية وإلى أهداف تكتيكية والتي تتجسد في مجالات النتائج الحاكمة أين تصبح هذه المجالات في مرحلة مقبلة خطط للتنفيذ يسعى القائمون في المؤسسة على تجسيدها على أرض الواقع، ثم في الأخير تصبح مؤشرات أداء حاكمة للإستراتيجية المقبلة والعكس أي التغذية العكسية.

ب- نموذج سلسلة القيمة: Value Chain Model

يركز هذا النموذج على الأنشطة التي تخلق قيمة للمؤسسة خاصة فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، فهو يهتم بالدرجة الأولى بالعلاقة الداخلية والخارجية لكل من العميل والمورد، وهو موجه أساسا للمؤسسات التي يتميز محيطها بالمنافسة الشديدة، والتي تركز على العميل بصورة أساسية حيث يساعدها على التأكد من أن منتجاتها تكون متاحة دائما للعملاء في الوقت، السعر والمكان المناسبين بالإضافة إلى الجودة التي تم إدراجها كمييار ضمن مؤشرات النموذج، ويعطى شكل هذا النموذج كمايلي:

الشكل رقم: 02 يبين نموذج سلسلة القيمة



ج- نموذج بطاقة الأداء المتوازن: Balanced Scorecard Model

يعود الفضل في إكتشاف هذه الأداة إلى كل من كابلن ونورتن في بداية سنوات التسعينات وبالضبط سنة 1992 من خلال ترجمة المسائل غير الملموسة إلى أهداف إستراتيجية مؤثرة وفعالة، فهي تقوم على تتبع مؤشرات ومقاييس هامة موجهة نحو إستراتيجية العمل بالمؤسسة، فهي تقدم عرض مفصل لإستراتيجية المؤسسة، وتتضمن مقاييس أداء مستهدفة وفعلية، فحسب كل من Atkinson et Epstein (2000) فهي توفر منطلق للمسؤولية والمحاسبة بضمها لمقاييس مالية وغير مالية تغطي أربعة جوانب: الأداء المالي، علاقات العملاء، العمليات الداخلية، أنشطة التعلم والإبتكار، ويضم كل مجال أربعة عناصر أساسية وهي: الأهداف، المقاييس، المستهدف، المبادرات وهذا حسب ما توصل إليه كل من Sidiropoulos et Al (2004)¹¹.

ونظرا للخصوصيات التي تتميز بها بطاقة الأداء المتوازن والتي أدت حسب Lipe et Salterio (2000) إلى تحسين نوعية القرارات الإدارية المتخذة من قبل المؤسسات بسبب إرتباط مقاييس الأداء بالأهداف الإستراتيجية ما جعل المديرين ينظرون إلى المؤسسة كمجموعة من الأنشطة المتكاملة التي تم ربطها بالمكفآت وبالتالي تلقى قبولا عاما لدى العديد من الشركات ولغاية اليوم الكثير من المؤسسات لازالت تستخدم بطاقة الأداء المتوازن لقياس وتقييم الأداء.

وبالنظر إلى ما قدمته بطاقة الأداء المتوازن مقارنة بالنماذج السابقة أنها حاولت تحقيق التوازن بين الأهداف الإدارية القصيرة، المتوسطة والطويلة الأجل داخل مختلف المقاييس، وأنها قامت بتكوين مؤشرات وصفية غير مالية بجانب المؤشرات المالية، وهذا من خلال إنشاء خطة إتصال إستراتيجية تربط الإدارة العليا للمنظمة بالأفراد، وقد شهدت هذه البطاقة على مر الزمن العديد من التطورات فحسب Morisawa (2002) جاء الجيل الأول من بطاقة الأداء من أجل تطوير الأداء، ثم الجيل الثاني كنظام إداري، أما الجيل الثالث فأعتبر كإطار للتعديل التنظيمي من خلال إدخال مفهوم التخطيط الإستراتيجي الذي يعتمد على

¹¹ Sidiropoulos.M, Mouzakitis.Y, Goutsos.S, Applying Sustainable Indicators to corporate strategy: The Eco-balanced Scorecard, Environmental Research Engineering and Management, 2004, p28-33.

الخريطة التي تقدم وصف ذا بعدين هما: العمليات التشغيلية (الوظائف) وإستراتيجية المؤسسة، والتي تقوم على مفهوم السبب والأثر التي تربط بين الأبعاد الأربعة السابقة أي بين أبعاد التعلم والنمو، عمليات الداخلية، إرضاء العميل من جهة، والنتائج المالية للمساهمين من جهة أخرى بشكل منظور، وستتطرق إلى بطاقة الأداء المتوازن بأكثر تفصيل في الفقرات المقبلة من البحث.

4.1.1. مزايا إستخدام نظام قياس وتقييم الأداء:

يستند التسيير في المؤسسة إلى مجموعة من القرارات الإدارية تختلف أهميتها بحسب مستويات إتخاذها، ويعد نظام قياس الأداء أحد أهم الأدوات المساعدة على إتخاذ القرارات حيث تتميز هذه الأخيرة بأنها ذات أبعاد متعددة: بعد قانوني، بعد محاسبي ومالي، بعد إقتصادي،... إلخ. وبالتالي لا بد على المؤسسة وخاصة الإدارة أن تأخذ بعين الإعتبار عند إعداد أهدافها التوافق بين مصالح كل الأطراف بالمؤسسة، وتمكن كل فرد في المؤسسة من تحقيق الحاجات والمتطلبات المختلفة بما يتماشى مع الثقافة التنظيمية للمؤسسة، وتظهر مزايا إستخدام نظم قياس الأداء في المؤسسة في ماييلي:¹²

- يمكن المؤسسة أن تقدم في تقرير واحد معلومات عن الأولويات التي يجب أن تهتم بها مثل توجهات العميل، تحسين الجودة، التركيز على فرق العمل، تخفيض وقت تقديم أصناف جديدة... إلخ؛
- يعمل على تحسين الأداء من خلال تشجيع المديرين على الأخذ بعين الإعتبار لكل المقاييس التشغيلية والتأكد من أن التحسين والتطوير في أحد المجالات لم يتحقق على حساب الأخر؛
- يترجم نظام قياس الأداء رؤية المؤسسة وإستراتيجياتها في مجموعة من المقاييس في شكل محركات الأداء، ومن ثم يساعد في ربط وتوجيه طاقات وقدرات المؤسسة إتجاه تحقيق الأهداف الإستراتيجية والتأكد من حسن التنفيذ؛
- يعتبر نظام قياس وتقييم الأداء نظام للمعلومات وليس أسلوبا للرقابة التقليدية، فهو يسهل ويحسن طريقة تدفق المعلومات، توصيل وفهم أهداف العمل لكل المستويات؛
- يساعد على الإدارة الفعالة للموارد البشرية من خلال تحفيز الموظفين على أساس الأداء؛
- يساعد في تفعيل آليات التعاون والتنسيق داخل المؤسسة.

¹² Sidiropoulos.M, Mouzakitis.Y. Op.cit, P35.

وعلى الرغم من أن نظام قياس الأداء على النحو المشار إليه في الفقرات السابقة يحقق العديد من الفوائد للمنشآت الإقتصادية، إلا أن العديد من الباحثين قد أشاروا إلى احتمال وجود بعض السلبيات التي قد تنجم عن استخدام هذا النظام خاصة من منظور المتوازن، وقد أشار كل من Dilla et Steinbart (2002) إلى أهم هذه السلبيات وهي عدم وجود طريقة محددة لوزن كل مقياس من المقاييس التي تحتويها هذه الأنظمة عند التقييم، وعدم وجود وسيلة لدمج المقاييس المتعددة للوصول إلى تقييم عام للقسم أو الوحدة التي يتم تقييمها، كما أن كثرة المقاييس والمؤشرات التي يحتويها النظام تمثل عبئا زائدا من المعلومات الذي يصعب على المدير إستيعابها.

ويضيف في هذا الصدد Chanhall (2005) إلى أنه من الصعب تحديد أوتقييم الإستفادة من وجود مقاييس غير المالية للأداء، وقد توصل كذلك كل من Littner et al (2003) من خلال دراسة قاموا بها أن المقاييس غير المالية غالبا ما تركز على المدى الطويل وليس لها تأثير فوري على المؤسسة، كما أن التقييم صعب جدا وأن المدير أو المالك يحتاج إلى التحقق من آثار هذه المقاييس.

5.1.1. خصائص نظام قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

يختلف قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الكبيرة إلى حد كبير، والواقع أن هذه الإشارة إلى درجة الاختلاف لا تعد بتاتا إنقاصا من فائدة وأهمية قياس وتقييم الأداء في هذه المؤسسات، بل بالعكس نظرا لكون المحيط أكثر تعقيدا وأن مواردها تتميز بالمحدودية ونتيجة للإفتقار المعرفي لإستخدام هذا النوع من الأنظمة للقياس في هذا النوع من المؤسسات، وهذا ما سنقوم باستعراضه في هذا الجزء.

يعتبر Fernandez (2005) أن نظام قياس الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عبارة عن نظام داخلي يتم تطويره بناء على إحتياجات الخاصة للمؤسسة¹³، بينما يرى كل من Neely et Al (2002) أن نظام قياس الأداء في هذا النوع من المؤسسات هو عبارة عن نظام خارجي يعتبر كأداة لتشخيص الخارجي مع أودون وظيفة معيارية أو مرجعية ويتم إستخدامه في شكل قاعدة مناسبة للتغذية المرتدة التقديرية¹⁴، ومن خلال هذا التحليل لنظام قياس الأداء نجد التباين الكبير بين الباحثين في تصنيف نظام قياس الأداء في المنظمات الصغيرة والمتوسطة، فهو يعمل على المساعدة في إتخاذ القرارات ذات الطابع التقني أكثر من القرارات الإستراتيجية، وبالتالي تجد هذه المؤسسات نفسها أمام تحديات جديدة يجب معالجتها عن طريق تسيير الأداء، فهدف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كما هو معلوم هو البحث عن الأسواق الجديدة وتطوير منتجات جديدة من أجل زيادة تنافسيتها، وبالتالي الإنحياز للموارد والأنشطة أكثر من الأهداف الإستراتيجية ومن ثم فإن المؤشرات التي يحتويها نظام قياس وتقييم الأداء هي مؤشرات مالية، مؤشرات ترتبط بالعمل، مؤشرات ترتبط بالعملية الإنتاجية وغياب تام للمؤشرات غير المالية.

ويرى الكاتب St-pierre أن التصميم الذي يأخذ بعين الإعتبار مختلف الإحتمالات الإستراتيجية وتعدد مصالح أطراف المهتمة بالمؤسسة من شأنه أن يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ما من شأنه التغلب على أوجه القصور في النظم التقليدية لقياس الأداء، ولدعم عملية إدارة الأداء، ولتوضيح وتطبيق الإستراتيجية إلى خطط عمل، ما يطرح تساؤل حول تأثير هذا النظام على الأداء التنظيمي في هذه المؤسسات.

يتفق العديد من الباحثين على أن أهم خطوة في نجاح نظام قياس وتقييم الأداء هي عملية تصميم مقاييس الأداء، ووفقا لكل من Malina et selto (2004) أنه عندما يتم أخذ المقاييس الجيدة نتيجة التصميم الجيد في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة يشترط أن تكون خصائص مقاييس الأداء الجيدة تتصف بالتالي: أن تكون متنوعة، متكاملة، موضوعية، قابلة للتحقيق، غنية بالمعلومات، أداة إتصال للإستراتيجية،

¹³ Farnandez.A, Les nouveaux tableaux de bord des managers: le projet décisionnel dans sa totalité, Edition d'Organisation, 3 éd, Paris, 2005, p 10.

¹⁴ Neely.A, the performance measurement revolution: why now et what next? International Journal of Operations and Management, 1999, p 228.

أداة للمكفأة، مفيدة لإتخاذ القرارات عند تأسيس العلاقة السببية بين المقاييس والإستراتيجية، ومن المعلوم أنه يجب على هذه المقاييس أن تولد فوائد تتجاوز تكلفة التنفيذ.

وتماشيا مع نفس الطرح قام كل من Neely et Al (1997) بتحديد 11 عنصرا والتي يجب أن تضمنه مقاييس الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضمن 22 توصية لما ينبغي أن يكون عليه تصميم مقاييس الأداء وهي:

- عنوان القياس؛
- الغرض من العملية مع أهداف المؤسسة؛
- الهدف الموصول إليه؛
- كيفية حساب الهدف؛
- كيفية التحقق من القياس؛
- كيفية التحقق من مراجعة القياس؛
- الشخص المسؤول على القياس؛
- مصدر البيانات المستخدمة في عملية تقييم القياس
- الشخص المسؤول بالتصرف في هذا القياس؛
- الملاحظات والتعليقات على مقاييس الأداء؛
- ما سيتم العمل به في حالة كون مقياس الأداء موجبا أو سالبا.

وتشير الدراسة التي قام بها كل من Rowe, Fernandez et Picory (1994) على عينة مكونة من 102 مؤسسة صغيرة ومتوسطة كندية منها 63.3% تضم أقل من 50 عامل¹⁵، أنه من بين الأدوات المستخدمة في نظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نجد أدوات للتقدير، أدوات المتابعة، وأدوات للتحليل، وتفصيلها كمايلي:

¹⁵ Rowe, Fernandez et Picory, Outils de gestion et espaces concurrentiels des PME, Revue Internationale PME, Vol.9, n°1, Québec.

أ- أدوات التقدير والتخطيط:

تضم هذه الأدوات كل من الموازنات التقديرية والتكاليف المعيارية.

- الموازنة التقديرية:

تعتبر الموازنات التقديرية من أقدم الأدوات المستخدمة في نظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات بمختلف أنواعها ونشاطاتها، فهي تقوم بترجمة أهداف المؤسسة إلى صورة كمية، من خلال تحديد الوسائل اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، مما يتيح لهذه المؤسسات فرصة الرقابة السليمة على الأعمال، وذلك بتركيز الإهتمام على الإنحرافات التي تظهر عند التطبيق بين ما تم إنجازه فعلا وبما يجب أن يكون، ومن ثم فهي تعتبر أداة إتصال بين مختلف المستويات الإدارية، وتمكن كذلك المؤسسة من تطبيق محاسبة المسؤولية عند تحديد مسببات الإنحراف وهنا نجد أنواع مختلفة من الموازنات التقديرية تختلف بطبيعة الحال حسب الغرض منها وأهداف المؤسسة منها على سبيل المثال: الموازنة المالية، الموازنة العينية، الموازنة الثابتة، الموازنة المرنة، موازنة طويلة الأجل، موازنة قصيرة الأجل، موازنة المبيعات، الموازنة الإنتاجية... الخ.

تؤكد العديد من الدراسات استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للموازنة التقديرية بمختلف أنواعها ومن بين هذه الدراسات نجد دراسة Thiery Nobre (2001) والتي أجريت على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تضم أقل من 100 عامل، والتي أشار فيها أن هذه المؤسسات تطبق بدرجة كبيرة الموازنات التقديرية بمفهومها التقليدي، في حين يرى Helene Bergeron (2000) أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تقوم بتطبيق المفهوم الحديث للموازنة التقديرية التي تقوم بربط الأنشطة المتوقعة بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة¹⁶.

¹⁶ Helene Bergeron, les Indicateurs de performance en contexte PME, quel modèle appliquer?, 21° congrès de l'AFC, France, 2000.

- التكاليف المعيارية:

تعد التكاليف المعيارية أحد أهم العناصر المستخدمة في عملية الرقابة ومن ثم في تقييم وقياس الأداء، حيث تقوم المؤسسة بتحديد التكاليف على أسس علمية، وتصبح هذه الأخيرة مقياساً للأداء الفعلي ومن ثم مطابقتها للأهداف المحددة وإستخراج الإنحرافات، فالتكاليف المحددة سلفاً تعتبر كإطار لكيفية الإنجاز في جميع المستويات الإدارية والتي يجب أن تتصف بالواقعية والوضوح والشمولية، والدقة في وضع المعايير، وتنقسم هذه التكاليف المعيارية إلى عدة أنواع تبعاً للأداء المرجو من قبل المؤسسة منها: التكاليف المعيارية النموذجية، الأساسية... الخ. وبما أن نظام المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عادة ما يعتمد على المؤشرات المالية أي نظام المعلومات المحاسبي، فإن نموذج التكاليف المعيارية نجده مستخدم بكثرة في هذا النوع من المؤسسات.

ب- أدوات التحليل:

وتضم هذه الأدوات كل من تحليل التعادل والتكاليف المستندة للأنشطة؛

- تحليل التعادل:

ويقصد بها حجم المبيعات الذي يغطي مجموع التكاليف الثابتة والمتغيرة أي حالة لا ربح ولا خسارة، أو ما يسمى في بعض الأدبيات رقم الأعمال الحرج، وتقوم المؤسسة بإستخدام هذه الطريقة في تقييم وقياس الأداء من خلال القيام بتقييم كل المبيعات والتكاليف والتنبؤ بمستوى التكاليف والمبيعات مستقبلاً، فعند إختلاف النتائج المتوقعة عن الفعلية يسمح للمؤسسة بإتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة فهو يعتبر أداة للتخطيط والرقابة في أن واحد وكثيراً ما يتم إستخدام هذه الطريقة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عند غياب كل من طريقة التكاليف المعيارية، والموازنة التقديرية هي تقنية بسيطة وقليلة التكلفة وسهلة الإستعمال مما يتناسب مع خصائص مؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- التكاليف المستندة على الأنشطة: ABC

تعتبر هذه التقنية من الأدوات الحديثة المستعملة في أنظمة قياس وتقييم الأداء، حيث تسمح للمؤسسات باستخدام فعال وكفاء للموارد وتخصيص التكاليف بطريقة عادلة على أساس الأنشطة، وقد ظهرت هذه الطريقة بعد الإنتقادات الكبيرة التي تعرضت لها الأنظمة التقليدية للتكاليف بأخذها لتكاليف بطريقة إجمالية ما ينتج عنه عدم الدقة في التقدير وتخصيص التكاليف، ونتيجة التقدم التكنولوجي الذي عرفته أدوات الإنتاج وزيادة المنافسة ما عجل بظهور هذه الطريقة، ومن ثم هذه الطريقة تسمح بمتابعة التكاليف المباشرة ومعالجتها بصفة أساسية، وقد أيدا بعض الباحثين استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذا النوع من الأدوات في نظام قياس وتقييم الأداء وفق ما أشار إليه Hicks (1992) في كتابه نظام التكلفة وفق الأنشطة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وبين أن هذا النظام هو الملائم لهذا النوع من المؤسسات خاصة لمواجهة المشكلات التي تنبع من الواقع العملي.

ت- أدوات المتابعة: وتضم نظام المعلومات ولوحة القيادة.

- لوحة القيادة:

ظهرت لوحة القيادة لتجاوز الإنتقادات الموجهة لكل من نظام المحاسبة التقليدية والموازنات التقديرية والممثل أساس في الوصول المتأخر للمعلومة، وحصر هذه المعلومات في المعلومات المالية فقط، فهي تعبر عن مجموع المؤشرات التي تسمح للمؤسسة بقيادة، توجيه، رقابة وقياس الأداء، ومن ثم فهي تربط بين الإستراتيجية والمؤشرات المناسبة من أجل تحسينها وتطويرها، والوقوف على نقاط الضعف لإجراء التصحيحات اللازمة لذلك، فهي تسمح للمسيرين في كل المستويات تقييم مستوى الأداء وتضم كل المؤشرات بمختلف أنواعها سواء كانت مالية وغير مالية، قصيرة وطويلة الأجل.

ويؤكد في هذا الصدد كل من Busson et Villa (1994) في دراسة قاما بها على عينة مكونة من 94 مؤسسة صغيرة ومتوسطة تضم عدد العمال أقل من 500 عامل أن ما يقارب 59% من هذه المؤسسات

تستعمل لوحة القيادة في عملية قياس وتقييم الأداء ولكن المعلومات التي تحتاجها هذه المؤسسات تتوقف طبيعياً الحال على طبيعة المشاكل التي توجهها والأهداف التي يحددها كل مسير¹⁷.

1.5.1.1. استخدام مقاييس الأداء:

تستخدم مقاييس الأداء بطرق مختلفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث أن الأبحاث النظرية وفيرة حول هذا الموضوع ولكن هناك نقص كبير في ما يتعلق بالأبحاث التجريبية، وقد قام كل Burchell & al (1980) بحصر الإستخدامات الممكنة لنظام قياس وتقييم الأداء في المؤسسة والتي تستخدم عادة من أجل: متابعة النتائج، قيادة الإنتباه، مساعدة في إتخاذ القرارات، منح الشرعية *légitimisation*، فحسب إعتقادي أنه فعلاً يتم إستخدام هذه المقاييس لأغراض سابقة الذكر على إعتبار أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة شكلها التنظيمي، أهدافها والطبيعة التسييرية يحتم على هذه الأخيرة حصر إستخدام مقاييس الأداء في الأوجه سابقة الذكر، وقد قاما Burchell & al بتلخيصها في الجدول الموالي.

جدول رقم 02 يوضح إستخدامات نظام قياس وتقييم الأداء حسب Burchell & al

متابعة النتائج	عادة ما تكون الأهداف محددة مسبقاً ويتم مقارنتها بتتبع النتائج مع الأهداف المحددة، مع مقارنة ردود الفعل وإمكانية تصحيح الوضعية إذا اقتضت الضرورة.
قيادة الإنتباه	مع هذا النوع من قياس الأداء تقدم للموظفين الأهداف التي يتعين عليهم إعطائها المزيد من الإهتمام الخاص.
مساعدة في إتخاذ القرارات	تستخدم مقاييس الأداء من أجل مساعدة في إتخاذ القرار لأنها تقدم الروابط السببية بين العمليات الداخلية للمؤسسة والأهداف التي ينبغي تحقيقها.
الشرعية	تعمل مقاييس الأداء المستخدمة من أجل تبرير الأعمال أوالقرارات التي اتخذت سابقاً تحت ظروف عدم التأكد.

المصدر: Dominique Arbour, Les Systèmes De Mesure De La Performance Dans Un Contexte: PME: Déterminants Et Conséquences Au Niveau Individuel, Mémoire Présenté, Université Laval Québec, 2008, P42.

¹⁷ Alain Fernandez, Op.cit, P161.

أما Simons (1990)¹⁸ فقد حدد استخدامين لنظام قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث قام بتطوير نظريتي الاستخدام "التشخيصي" و"التفاعلي" لمقاييس الأداء، فالبنسبة "الإستخدام التشخيصي" والذي يستخدم على نطاق واسع في المؤسسات والذي يعمل على التنسيق والتواصل بين ملاك المؤسسة والمسيرين، والجميع مرتبط بالمؤسسة بواسطة نظام المكفأة، أما "الإستخدام التفاعلي" فهو قليل الإستعمال مقارنة بسابقه لأنه عادة ما تكون تكلفته باهضة ويتطلب مشاركة أكبر من جميع أعضاء المؤسسة، حيث يسمح بإنشاء فرص للتداول وتدفق المعلومات الإدارية على جميع المستويات في المؤسسة وفي جميع الإتجاهات ما يعزز التعلم التنظيمي وخلق الأفكار مع دعم رؤيا وإستراتيجية المؤسسة.

ما يمكن ملاحظته في النقطة التي أشار إليها Simons على إستخدام نظام قياس تفاعلي وتشخيصي، كأنه حل للإنتقادات التي تم إعطائها سابقا لمؤشرات غير المالية التي يصعب التحكم فيها ومتابعتها وليس لها معنى واحد، وبالتالي يمكن لمدراء المؤسسات إستخدامها سواء بشكل تفاعلي أو تشخيصي إعتقادا على النتائج المرغوبة والمنتظرة.

وفي هذا الصدد يشير Henri (2006) إلى إمكانية إستخدام مقاييس الأداء بصورة تفاعلية وتشخيصية بشكل متزامن في نظام قياس وتقييم الأداء في كلا الإتجاهين ولكن إستخدامهما يكون بأغراض مختلفة.

كما تم تطوير نماذج أخرى تعتمد على الرؤيا المعرفية ومقاييس الأداء الشمولية، مبدأ الحلقة البسيطة (boucle simple)، الحلقة المزدوجة (boucle double).

وتمشيا مع نفس الطرح السابق قام Henri بدراسة العلاقة الموجودة بين مقاييس الأداء بناء على النهج المرتكز على الموارد، وتوصل إلى نتيجة مفادها أن الإستخدام التفاعلي لمقاييس الأداء له تأثير إيجابي

¹⁸ Simons, r, The rôle of management control systems in creating Competitive advantage: new Perspectives; the enactment of management control systems: a critique of Simons. Accounting, organizations and society, 1990, P127.

على قدرة المؤسسة على توجه نحو السوق، وعلى روح المبادرة، الابتكار والتعلم التنظيمي، في حين أن استخدام التشخيصي له تأثير عكسي لما سبق، وقد أيدا هذا الطرح كل من Naranjo-gil & Hartmann (2006) اللذان يشيران بأن تنفيذ إستراتيجية التكلفة بشكل إيجابي مرتبط باستخدام تشخيص مقاييس الأداء ما يتيح للنظام مرونة في تنفيذ الإستراتيجية مع تخصيص الموارد اللازمة لإستخدام المقاييس غير المالية.

تجدر الإشارة إلا أن العديد من الباحثين حاولوا دراسة نظام قياس الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومن بين الدراسات نجد ما قام به كل من Perera et Poole (1997) والتي حاولا من خلالها دراسة العلاقة الموجودة بين إستراتيجية الإختلاف لبورتر ونظام المعلومات المستخدم لقياس الأداء وتوصلا من خلالها لوجود علاقة إيجابية بين إستراتيجية الإختلاف ونظام قياس الأداء في المؤسسة، وأن معظم المعلومات التي تعتمد عليها هذا النوع من المؤسسات تتلخص فقط في المعلومات المالية، ومن الدراسات التجريبية التي بحثت إمكانية وجود نموذج لنظام موحد وعلمي لقياس الأداء الدراسة التي قام بها Jarvis سنة 1996 على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة البريطانية ووجد أن هذه المؤسسات تستخدم عدد كبير من الأهداف وأن المالكين المسيرين يستخدمون عدد هائل من المؤشرات لقياس الأداء¹⁹، وهذا ما أكد وجود صعوبة في إيجاد نظام موحد وعلمي لقياس الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

يتفق العديد من الباحثين أن نظام قياس الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يختلف عن نظام قياس الأداء في المؤسسات الكبيرة، ويعود السبب إلى الخصوصيات التي تمتاز بها هذا النوع من المؤسسات منها هيكلية التنظيمية التي عادة ما تكون مختصرة في المالك المسير (المقاول)، وهنا لا يتم الحديث عن وجود نظام لقياس الأداء وإنما لفعالية هذا النظام، على إعتبار أن نجاح النظام ينصب لتحقيق أهداف المؤسسة أولتحقيق أهداف مالك المسير، وهنا يختلف الباحثين في كون هذا المقاول يساهم بدرجة كبيرة في تفعيل نظام قياس الأداء أو بصورة عكسية.

¹⁹ Jarvis. Robin, performance management in small firms: some Evidence from the United Kingdom, issued by The Intrenational Federation of Accountants, 1996, p 15.

وفي هذا الصدد لاحظ كل من Hudson et Al (2001) ندرة البحوث التي تناولت نظام قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وبصفة خاصة الحاجة إلى تقييم مدى ملائمة المناهج النظرية المتقدمة والمتطورة والتي تأخذ بعين الاعتبار السياق الخاص لهذا النوع من المؤسسات، أما الأبحاث التي قام بها كل من Barms et AL (1998) تكشف عن وجود تركز للممارسات حول البيانات المالية فقط، تكون منظمة في القوائم المالية والتي يتم إنتاجها من قبل نظام قياس وتقييم الأداء، والتي تبدو أنها غير كافية لفهم مجموع الأعمال التي قامت بها المؤسسة، وقد لاحظا كذلك وجود قاعدة للتخطيط الإستراتيجي رسمية، وأن تصميم نظام قياس وتقييم الأداء هي أقل تنظيماً، ولا تقوم هذا النوع من المؤسسات على إجراء تغييرات وتعديلات الضرورية التي يجب تتبعها بطريقة تفاعلية، ويلاحظ بعض الباحثين بأن نظام قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا يتوافر على آليات تنقيح وتقييم النظام.

أما فيما يتعلق بجودة وتوافر البيانات في نظام قياس الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فحسب Garengo et AL (2005) أن هناك مصدرين للمعلومات وهما: مصدر داخلي يرتبط بالعمليات الإنتاجية؛ ومصدر معلومات خارجي يرتبط أساساً بأداء المنافسين مصحوباً أحياناً ببعض المخرجات الإعلامية، رسومات، جداول بيانات، مما يتطلب عمل شاق لجمع، تنسيق وتحليل البيانات.

2.5.1.1. مقاييس الأداء تبعاً لطبيعة المسير:

يعتبر المالك المسير من مميزات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومن ثم لدراسة نظام قياس وتقييم الأداء لابد من التطرق إلى هذا العامل المهم، ومن أجل معرفة دوره في نجاح وتفعيل أو رسوب نظام قياس وتقييم الأداء، حاول العديد من الباحثين دراسة هذا العامل وتأثيره على النظام، ومن الباحثين الذين اهتموا بهذا الموضوع نجد كل من Naranjo-gil & Hartmann (2006) اللذين قاما بدراسة العلاقة الموجودة بين نوعية المسير ونظام قياس الأداء أين قاما بالتفريق بين نوعين من المسيرين هما "المهنيين" و "الإداريين" وبالتالي التمييز بين المسيرين تبعاً لنمط التكوين والخبرة المهنية التي يجوزونها.

وقد أشارا بأن الصورة الخلفية للمسير توضح الطريقة التي يرى من خلالها المسير العالم، وتقدم كذلك مؤشرات عن النظام المعلوماتي المستخدم، فالنسبة للمسيرين المهنيين فنجد أنه من ناحية التكوين فعادة ما يكون لهم تكوين إداري، تقني، أو مهني، وبالتالي له دراية كبيرة بالعملية الإنتاجية وهو أكثر ميل لتقديم الإستقلالية كبيرة للعاملين معه في المستويات الهرمية الأقل من أجل بلوغ الأهداف المنتظرة، بينما المسير الإداري عادة ما يكون مسير مكون في مجال الإدارة فقط ويهتم بأحد الوظائف فهو عادة ما يحصر العمل الإداري في شخصه، وهذا ما يشكل عائقا في تفعيل نظام قياس الأداء.²⁰

ولقد اختلفت رؤى الباحثين في النتائج التي توصل إليها كل من Naranjo-gil & Hartmann (2006) فهناك من الباحثين من يؤكد وجود علاقة بين المسيرين المهنيين والتسيير التفاعلي في المعنى المقدم من قبل Simons (1987) على استخدام المقاييس غير المالية والتي تتفق بصورة أقل مع أهمية تقييم الأداء وتخصيص الموارد، وبالتالي يتضح من الدراسة أن المسيرين من النوع المهني هم أكثر ميلا نحو طواعية وتنفيذ الإستراتيجية على استخدام إستراتيجية التكلفة، أما فيما يتعلق بالمسيرين الإداريين وتبعاً لمختلف الفرضيات التي وضعها الكتاب والباحثين فهم أكثر ميلا لإستخدام التسيير التشخيصي لمقاييس الأداء، وأن المسيرين من نوع الإداري هم أكثر ميلا نحو تجديد وإبتكار أنظمة المراقبة، وأكثر حرصا على إستقبال مميزات هذه الإبتكارات.

أشارت العديد من الدراسات أن نظام قياس الأداء بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة له خصائص مستقلة بالنظر إلى حجم المؤسسة ونظام المعلومات المستخدم فيها وطبيعة البيئة المحيطة بها وخاصة المسير، وكلما زاد حجم التعقيد زادت الحاجة إلى تطوير هذا النظام، وفي دراسة لـ D.V.Caillie (2003) التي أجراها على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كل من فرنسا، بلجيكا وكندا والتي قارن من خلالها نظام قياس الأداء باعتباره نظاما للمعلومات، وتوصل من خلالها إلا أن هذا النظام للقياس غير متجانس في كل

²⁰ Ittner .C, Larcker. F, Innovations in Performance Measurement: Trends and Research Implications, Journal of Management Accounting Research 10, 1998,p 205-238.

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بل يكون بحسب حجم المؤسسة وطبيعة الأهداف المحددة من قبل المسير المالك وسلم القيم الذي يتم إختياره بكيفية تمكنه من إتخاذ القرارات والتكيف مع البيئة المحيطة بها.

6.1.1. إشكاليات نظام قياس وتقييم الأداء:

لا يختلف إثنان عن الدور الهام والمهم الذي تلعبه نظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فهو يساعد بشكل كبير في التغلب على أوجه القصور في النظم التقليدية لقياس الأداء، ولدعم عملية إدارة الأداء وإتخاذ القرارات، وباعتباره نظام للمعلومات يمد إدارة المؤسسة بالمعلومات التي تساعد في تسيير العمليات، إلا أن الدراسات التجريبية التي أجريت في هذا المجال كشفت عن وجود مجموعة من المشاكل والمتعلقة أساسا بدعم التسيير الأداء التنظيمي مثل: مشكلة تحليل الإحتياجات، مشكلة التوافق الإستراتيجي، مشكلة إختيار المؤشرات المناسبة، مشكلة التكيف مع المتغيرات، وكذا إشكالية تداخله مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة مثل نظم المعلومات التنفيذية (system Executif d'information)، نظم المعلومات، وبالتالي تظهر أن أهم مرحلة في نجاح نظام قياس الأداء يتوقف على نجاح مراحلها والمثلة أساسا في التصميم، التنفيذ، التسيير، إستخدام وتقييم النظام، وسنقوم في كل خطوة بإبراز الوضع الإشكالي ونتائجها.

تعتبر عملية التصميم الخطوة الأولى التي يستند إليها عند إعداد نظام قياس الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فهي تتميز بالتعقيد نتيجة أن القائم بإعداد النظام يجب أن يأخذ بعين الإعتبار تحديد الجوانب التي يمكن قياسها في المؤسسة، وإختيار المؤشرات ذات الصلة والتي يكون لها إرتباط بالمجموعة وتتماشى مع الأهداف الإستراتيجية، وسنقوم هنا بالقاء الضوء على وجه الخصوص على تحليل العلاقات السببية التي تميز أداء الشركات والمرتبطة بالمشاكل المتعلقة بالجوانب سابقة الذكر، وفي هذا الصدد قام كل من Bourne et al (2000) بإستعراض مشاكل نظام قياس الأداء ملخصة في الجدول التالي:²¹

²¹ Bourne. M, Mills J, Wilcox. M, Neely. A, et Platts, K, Designing, implementing and updating performance measurement systems, International Journal of Operations and Production Management, 2000,p 754-771.

جدول رقم 03: يبين مشاكل نظام قياس وتقييم الأداء

المراحل	الحالة	الأصل	العواقب
تصميم نظام قياس الأداء Conception du SMP	- صعوبة التحليل المنطقي للأداء الخاص بالشركة؛ - صعوبة تحديد مجالات وأبعاد التي يتم قياسها؛ - مشاكل إختيار وتفصيل مؤشرات القياس.	- يتم التحكيم والتحليل على أساس: - المرجعية الوسطية؛ - القيود؛ - عدم كفاية الموارد؛ - عمليات المعيبة	<u>على نوعية المعلومات:</u> - غياب الإستراتيجية؛ - غير موثوقة؛ - غير كاملة؛ - تركز على الماضي؛ - غياب للبيانات النوعية؛ - معقدة. <u>على نوعية النظام:</u> - لا يأخذ المستقبل بعين الإعتبار.
التنفيذ Implantation SMP	صعوبة التنفيذ: - مشاكل عملية؛ - مشكل التكامل مع SIO؛ - مشكل السلوكي (المقاومة)؛	- التصميم خاطئ؛ - تعارض في الثقافة التنظيمية؛ - عدم كفاية الموارد؛ - ضعف في قيادة المشروع؛	- التوفيق بين العمل والمصالح عند التنفيذ.

	<ul style="list-style-type: none"> - مشكلة تسيير المشروع. - الإتصالات غير كافية؛ - عملية معيبة 		
<p>التسيير</p> <p>Gestion du SMP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - صعوبة في الحفاظ على المنفعة: - مشكلة التكيف مع المتغيرات؛ - مشكلة المواجهة مع SIO؛ - مشكلة المواجهة مع مصادر المعلومات الأخرى 	<ul style="list-style-type: none"> - التصميم والتنفيذ الناقص؛ - حدود في نظام SIO؛ - نقص في نظام معلومات المستخدم؛ - عملية المراجعة مفقودة؛ - عدم كفاية الموارد؛ - تعارض في الثقافة التنظيمية. 	<p>على نوعية النظام:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم القدرة على التكيف مع التغيرات؛ <p>على نوعية المعلومات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - معقدة؛ غير متوائمة، قديمة؛ <p>على الإستخدام:</p> <ul style="list-style-type: none"> - نظام قياس الأداء قليل النفع فيما يتعلق بتسيير المتغيرات.
<p>الإستخدام</p> <p>Utilisation du SMP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - استخدام قليل أو منخفض: - مشكلة في تحديد الأهداف ذو الأولوية؛ - مشاكل السلوكية (المقاومة). 	<ul style="list-style-type: none"> - التصميم، التنفيذ، والتسيير غير ناجح؛ - عدم الكفاية النوعية للمعلومات؛ - دور النظام غير دقيق؛ - عدم كفاية الموارد؛ - عدم كفاية وسائل 	<p>على تسيير المؤسسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التناقض بين الممارسات والرؤيا؛ - تسيير قصير المدى.

	الدعم؛ - تعارض في الثقافة التنظيمية؛ - الأخلاق السيئة.		
التقييم	- صعوبة التأكد من تأثير نظام القياس؛ - عملية التقييم لا تستجيب للممارسات.	- التعقيد الموجود بين الروابط السببية وبين إستخدام النظام وأثاره	- صعوبة العودة أو عدم وجود الخطوات للتسيير وللإستخدام.

المصدر: Bourne. M, Mills J, Wilcox. M, Neely. A, et Platts, K, ibid, p754.777.

1.6.1.1. إشكالية تصميم نظام قياس الأداء:

تنطوي الخيارات عند تصميم نظام قياس الأداء الأخذ بعين الإعتبار مجموعة من العوامل منها: الضغوط الخارجية المعقدة، الأهداف الإستراتيجية، الأداء المطلوب، الهيكل والعمليات التنظيمية، ومصالح مختلف الأطراف بالمؤسسة، وفي غياب هذه الخيارات يعتبر كل من (Neely et Al (2002 أن العملية أشبه بنسخ تصاميم لمؤسسات أخرى ومحاولة تطبيقها على المؤسسة في غياب عملية التصميم الرسمية، وهذا سينعكس بدون شك على نوعية المعلومات المقدمة، وخاصة فيما يتعلق بقدرتها على تقديم صورة موجزة، كاملة، تعبر عن الإستراتيجية وممثلة لظواهر محددة في المؤسسة، وبالتالي القرارات الغير المناسبة في التصميم من شأنها أن تسبب مشاكل في مراحل متقدمة ولاحقة، خاصة إذا ما تم إعدادها بدون إشراك الموظفين وبغض النظر عن الثقافة التنظيمية بالمؤسسة.

2.6.1.1 إشكالية تنفيذ نظام قياس الأداء:

تعتبر عملية التنفيذ المرحلة الموالية للتصميم، ونعني بها تفعيل نظام قياس وتقييم الأداء في المؤسسة، في هذه المرحلة عادة ما يواجه القائم على تفعيل هذا النظام مجموعة من الصعوبات وأهمها قضايا التكامل مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة والتي حددها Atkinson et Epstein (2000) في نظام SIO (نظم المعلومات في المؤسسة)²²، والتي ينتج عنها مجموعة من المشاكل تتعلق أساسا بالأشخاص المتضررين من عملية التغيير والذين سيخلقون مقاومة كبيرة ضد تغيير تنفيذ النظام ما يؤدي إلى وجود تعارض في الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة، إضافة إلى أن النتائج التي يتم التوصل إليها سوف تفتقر إلى الدقة المطلوبة واللازمة لتشغيل النظام وتسييره، ما يؤثر بدوره على الخطوات والمراحل اللاحقة للنظام.

3.6.1.1 إشكالية تسيير نظام قياس الأداء:

تتميز إدارة وتسيير نظام قياس الأداء بصعوبة المحافظة على مستوى الرضا لقدرة النظام على إنتاج المعلومات مفيدة في إدارة الأداء بالنظر إلى التحديات المفروضة، ما يطرح إشكالية التكيف مع التغييرات وبالتالي مدى ملائمة المؤشرات المستخدمة في نظام قياس وتقييم الأداء، ومن ثم فإن سوء تصميم النظام يفسر بعدم مرونة المؤشرات التي يحتويها ما يخلق بدوره عدم مرونة مع نظام المعلومات في المؤسسة، وبالتالي المعلومة المنتجة من قبل النظام تفقد فائدتها وتصبح معقدة أكثر وتفقد كذلك الإتساق مع أهداف القياس، وفي غياب عملية فعالة لمراجعة هذه الأنظمة بسبب نقص في الموارد التمويلية يؤدي إلى وجود تعارض في الثقافة التنظيمية للمؤسسة.

4.6.1.1 إشكالية استخدام نظام قياس الأداء:

تفسر إشكالية استخدام نظام قياس الأداء في هذه المرحلة بعدة طرق، فهي تشير إلى عدم الكفاية النوعية لنظام قياس وتقييم الأداء من جهة، وإلى عدم كفاءة المعلومة المنتجة من قبله حيث تتميز هذه المعلومة

²² Atkinson. A, et Epstein. M, Measure for measure, CMA Management, 2000, p22-28.

بالتعقيد مع وجود عدد كبير من المؤشرات، والتي ترجع أساسا إلى التصميم والتسيير غير متبصر ورشيد والذي لا يأخذ بعين الاعتبار تطور المعلومات وتأثيرها على الأداء، فحسب Atkinson et Epstein (2000) أن عدم الدقة والغموض في الأدوار داخل النظام يمكن ملاحظتها بدقة في هذه المرحلة والتي تكون مرتبطة بدرجة كبيرة بالفجوة الموجودة بين التصميم والتسيير والتي لا تسمح باستخدام حذر يركز على المراقبة والسيطرة على الأفراد.

وتماشيا مع نفس الطرح يرى كل من Bititci et AL (2000) أن الإستخدام يكون في هذه المرحلة منخفض أو منعدم في بعض الأحيان، ويفسر ذلك بنقص المهارات في تحليل وتفسير المعلومات المنتجة من جهة، ومن جهة ثانية إلى التضارب الموجود في الثقافة التنظيمية وغير المنسجم مع القياس، وغياب الوازع الأخلاقي في إستخدام نظام قياس وتقييم الأداء ما يؤدي إلى تفاقم مشاكل الإستخدام، ما ينتج عنه تفضيل لإستخدام التسيير قصير الأجل في الممارسات الإدارية التي لا تتفق مع النظرة طويلة الأجل للمؤسسة.²³

5.6.1.1. إشكالية تقييم نظام قياس الأداء:

تعتبر هذه المرحلة خاتمة المراحل السابقة، حيث يتم في هذه المرحلة التحقق من أثار إستخدام نظام قياس وتقييم الأداء على العملية الإدارية والأداء في المؤسسة، وهناك القليل من الدراسات التجريبية التي حاولت الإقتراب من الموضوع والتي تناولت شروط المؤكدة لنجاح النظام والنهيات التوجيهية في غياب عملية فعالة لفحص النظام، وفي غياب تقييم لأثار نظام قياس وتقييم الأداء يتم طرح إشكالية صدق المعلومات المستخرجة من النظام ومصداقية النظام في حد ذاته، وكذا غياب الروابط النوعية بين النظام والإستخدام.

²³ Bititci. S, Turner. T et Begemann. C, Dynamics of performance measurement systems, International Journal of Operations and Production Management, 2000, p 692-704.

1-2- خصائص تقييم الأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

بعد أن تعرضنا في الفقرات السابقة إلى كل ما يتعلق بنظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، سنحاول في هذا المبحث محاولة تقديم بعض الأساسيات حول مفهوم الأداء المالي وتقييمه ثم التعرف على أهم المؤشرات المستخدمة لقياس الأداء المالي.

1.2.1- الإطار النظري للأداء المالي وتقييمه:

يعد تقديم تعريف دقيق للمصطلحات والإتفاق عليها من الأهداف التي يصعب تحقيقها في عالم تسوده ثورة المعلومات وسرعة الإتصال والمعلومة الوجيزة والدقيقة ومن بين هذه المصطلحات التي لم تلق الإتفاق وإجماع الباحثين والممارسين مصطلح الأداء بسبب تطور الفكر التنظيمي.

1.1.2.1. مفهوم الأداء المالي:

ينحدر أصل كلمة الأداء كما هو معروف من اللغة اللاتينية ²⁴Performer التي تعني المنح والإعطاء، بعدها اشتقت اللغة الإنجليزية منها مصطلح Performance والتي أعطتها معناها الخاص بها والذي تعني به إنجاز، تأدية أو إتمام شيء ما: عمل، نشاط، تنفيذ مهمة... الخ²⁵. وقد يستخدم للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف أو عن مدى الاقتصاد في استخدام الموارد، كما نجده في أحيان كثيرة يُعبر عن إنجاز المهام. كما قدم كلا من Miller et Bromily تعريفا للأداء يتوافق مع أهداف المنظمات ومؤسسات الأعمال حيث عرفا الأداء على أنه: "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها."²⁶ فالفعالية يقصد بها القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة وذلك

²⁴ Abdelatif Khemakhen, La dynamique du contrôle de gestion, Dunod, 2ed, Paris, 1976, P311.

²⁵ A, Burland, J, Eglan, Dictionnaire de gestion, Edition Foucher, Paris, 1999, p5.

الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مقالة مقدمة في مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد 07 / 2009، ص

مهما كانت الإمكانيات المتاحة والمستخدمه أوالقدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول إلى النتائج المرغوبة، أما الكفاءة فنعني بها إنجاز الأعمال بطريقة صحيحة أوالقدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات، فالنشاط الكفاء هو النشاط الأقل تكلفة.²⁷

وباعتبار أن الأداء المالي أحد أنواع الأداء قدمت له عدة مفاهيم تنوعت باختلاف الزوايا التي ينظر إليها كل باحث من جهة وباختلاف وتطور النظرية المالية من جهة أخرى، فحسب Peter Druker يعني الأداء المالي قدرة المؤسسة على الإستمرارية والبقاء من خلال تحقيق التوازن بين رضا المساهمين والعمال.

كما عرفها باحثون آخرون على أن الأداء المالي يتمثل في " تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية متحدة، ومدى قدرة إدارة المؤسسة على إشباع منافع ورغبات أطرافها المختلفة".²⁸

أما E.Scospic فيرى أن الأداء المالي هو: " الفرق بين القيمة المقدمة للسوق ومجموع القيم المستهلكة والمتمثلة في مختلف الأنشطة".²⁹

أما Serge Evraet فيرى أن الأداء المالي لابد أن يشمل العناصر التالية:³⁰

- العوامل المؤثرة في الأداء المالي؛
- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسير على مردودية الأموال الخاصة؛
- مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاز السياسة المالية من خلال تحقيق الفوائض المالية.

أما ميلتون فريدمان فيرى: " أن الأداء المالي يتوقف على الإستغلال الأمثل لموارد المؤسسة وتحقيق أقصى عائد ممكن".³¹

²⁷ علي السلمي، تطوير الأداء وتجديده بالمؤسسات، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1998، ص 3.

²⁸ عبد الغني دادن، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية. نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007، ص38.

²⁹ عبد الغني دادن، مرجع سابق، ص 40.

³⁰ Lorrino Philippe, Comptes et récits de la performance, Edition d'organisation, Paris, 1996, p 48.

³¹ منير إبراهيم هندي، الأوراق المالية و التمويل، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000، ص 26-27..

وبالتالي نلاحظ أن التعاريف المقدمة تختلف من باحث لآخر وبما يخدم مصالحه، ولكن هناك شبه إجماع بين الباحثين على أن الأداء المالي لا يكون فعالا إلا من خلال تشخيص الصحة المالية للمؤسسة وذلك من خلال الوقوف على نقاط القوة والضعف ومدى قدرتها على تحقيق الأهداف المالية للمؤسسة الاقتصادية التي حصرها الباحث ماكنزي في " إختيار التمويل، تحليل الرافعة المالية، إنشاء القيمة، تحليل معدل النمو، معدل مردودية الأموال المستثمرة"، وذلك من خلال الإعتماد على الميزانيات، جدول الحسابات النتائج، الجداول الملحقة...أخ، مع الأخذ بعين الإعتبار الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالمؤسسة.

ولقد تطور مفهوم الأداء المالي كما ذكرنا سابقا بتطور الوظيفة المالية من جهة وتحول النظرية المالية الكلاسيكية إلى نظرية المالية المعاصرة نتيجة لتطور المتغيرات الإقليمية والإتجاهات الاقتصادية الحديثة وهذا ما أشار إليه البروفيسور Conso³² عندما قال أن النظرية المالية المعاصرة تعد نموذجا خارجيا للمؤسسة خاضعا لقوانين الأصول، وذلك بفضل رأس المال الاقتصادي ورأس المال المالي، أي أن المؤسسة لابد لها أن تقوم بخدمة مصالح الأطراف الخارجية وخصوصا المساهمين، وذلك من خلال تقييم كل قرار إستراتيجي على أساس إنشاء القيمة وتحسين نوعية المعلومات المالية المقدمة، وبالتالي تم الإنتقال من تقييم الأداء المالي التقليدي المرتبط بالمؤسسة فقط إلى تقييم الأداء المالي الحديث الذي يركز على مقارنة التدفقات النقدية التي يمكن للمؤسسة أن تحققها مع تكلفة رأس المال المستثمر والمستخدم لتوليد هذه التدفقات.³³

وحتى تتمكن المؤسسة من قياس الأداء المالي المحقق وجب عليها الإعتماد على جملة من المعايير والمؤشرات التي يمكن من خلالها الحكم على الأداء السابق للمؤسسة والتنبؤ بالمستقبل بشكل دقيق.

2.1.2.1. تقييم الأداء المالي:

يرتبط تقييم الأداء المالي ارتباطا وثيقا بالمؤسسة موضوع التقييم، مما يستدعي دائما أن تكون عملية اختيار المؤشرات والمعايير متفقة مع تنظيم المؤسسة وإمكاناتها المتاحة، بما يتناسب مع طبيعة النشاط الذي تزاوله وحسب النظام الذي تعمل فيه والصناعة التي تنتمي إليها المؤسسة، الشيء الذي نتج عنه تعدد في

³² عبد الغني دادن، مرجع سابق، ص 40.

³³ Establier :Et si nous parlions de la performance dans votre entreprise ? éd,Eyrolles, Paris ,1988, p28.

التعاريف المقدمة لتقييم الأداء، وفي هذا الإطار ينظر لعملية تقييم الأداء على أنها: "تقييم نشاط وحدة اقتصادية في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة مالية معينة، وهي تهتم أولاً بالتحقق من بلوغ الأهداف المسطرة والمحددة، وثانياً بقياس كفاءة الوحدة في استخدام الموارد المتاحة سواء كانت هذه الموارد بشرية أو رأسمالية."³⁴ أما الباحثة ماري تريزاني (Marie Tresanini) فترى تقييم الأداء على أنه: "محصلة النتائج التي تم التوصل إليها ومقارنتها مع الأهداف التي تم تسطيرها مسبقاً أو الأهداف الموضوعية."³⁵

أما أحمد مرسي محمد فينظر لتقييم الأداء على أنه: "قياس الأداء الفعلي للمؤسسة ومقارنته بالنتائج المحققة أو الممكن الوصول إليها، حتى تعطينا صورة حية لما حدث ويحدث فعلاً، ومدى نجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعية بما يكفل للمنظمة الوقوف على الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء."³⁶ ويرى العديد من الباحثين أن هناك نوعين من التقييم للأداء هما:

1. مقارنة النتائج الفعلية بالمعدلات الموضوعية (معيارية) وذلك بهدف تحديد الانحرافات؛
2. مقارنة النتائج الفعلية بعضها ببعض من خلال المقارنة الزمنية والمكانية من أجل اكتشاف الانحرافات وتحليلها.

وتتضمن عملية تقييم الأداء المالي أربعة مراحل أساسية وهي:

- **تشخيص المؤسسة** من خلال جمع كل المعلومات الضرورية حول المؤسسة، إما عن طريق الملاحظة الشخصية للمسؤولين أو عن طريق التقارير الكتابية التي تصلهم من مختلف المستويات وتوصيلها للشخص المسؤول أين يتم جمع هذه المعلومات؛
- **قياس الأداء الفعلي** من خلال إجراء المقارنة بين نتائج التنفيذ الفعلي والأهداف المسطرة أو النتائج التنفيذ المستهدفة، وعلى ضوء هذه المقارنة يتم تحديد مدى تحقق الأهداف، ومدى التقدم أو التخلف عن التنفيذ الفعلي في الخطة، وتتكون نظم قياس وتقييم الأداء من مجموعة من المؤشرات

جمال مرقص يوسف، أثر تغيرات الثقافة على مفهوم الأداء و تقييمه، الأداء، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1992، ص 290.

34

³⁵ Marie Tresanini, Evaluer les compétences, Edition EMS Management & société colombelles, paris, 2004, p18.

³⁶ أحمد مرسي محمد، تقييم الأداء الاقتصادي في قطاع الأعمال و الخدمات، دار النهضة العربية، بيروت، 1969، ص 635.

والمعايير ومقاييس الأداء تعمل على التخطيط، الملاحظة والرقابة على الموارد بهدف تحقيق حاجات العميل وإنجاز أهداف المؤسسة³⁷؛

- **مقارنة الأداء الفعلي بالمسطر والمرغوب** حيث يُشرع في هذه المرحلة في مقارنة الأداء المحقق والفعلي مع الأداء المرغوب، فالأداء الفعلي يُقصد به مجموعة الأنشطة والفعاليات المحققة خلال فترة زمنية محددة، وهناك مستويات للأداء والمثلة في الأداء الكلي الذي يشير إلى إنجاز المحقق على مستوى الإستراتيجية أو المؤسسة ككل، أما الأداء القطاعي فيشير إلى الأداء المحقق على مستوى القطاعات، الإدارات أو المشروعات، وترتبط المستويات الثلاثة للأداء ببعضها البعض؛

- **تحليل الانحراف وتباين النتائج** من خلال التوصل إلى مجموعة من النتائج التي يتم مقارنتها بالمعايير، ونحصل على أساسها على النتائج يمكن أن تتطابق مع الأهداف الموضوعية وهنا يكون الانحراف موجب أو النتائج المحققة دون الأهداف المحددة وهنا يكون الانحراف سلبياً. ونتيجة لتلك الانحرافات خاصة منها السلبية التي يجب أن تحلل وتعرف أسبابها ويتم اتخاذ القرارات اللازمة بشأنها، وتقدير ما إذا كانت الانحرافات ضمن الحدود المسموح بها، أم أنها تحتاج للتدخل بغرض التصحيح، حيث أن عدم خروج الأداء عن الحدود المسموح بها لا يعني بالضرورة أن تدخل يتم مباشرة وإنما غالباً ما يتم بالتدريج، أما إذا خرج الأداء عن المعيار مع بقائه في الحدود المسموح بها معناه أن هناك نقطة ضعف في الأداء و بمرور الزمن لابد من التدخل لتصحيحه³⁸.

3.1.2.1 - مؤشرات قياس الأداء المالي:

يتضح مما سبق أن عملية تقييم الأداء لا تتم إلا بقيم رقمية، وتتوفر مجموعة من المعايير التي يتم تفسيرها من خلال مجموعة من المعايير والمؤشرات، وبالتالي يتصف هذا المؤشر بأنه يكون في شكل رقمي

³⁷ عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2002، ص27.

³⁸ Jean Pierre Helfer et AL, Management stratégie et organisation, libraire Vuibert, paris, 1996, p45.

حتى يُمكن المسؤولين والقائمين بعملية التقييم من المقارنة، وحتى تكون عملية قياس الأداء فعالة وجيدة، يجب أن تتوفر في المؤشر مجموعة من الخصائص نوجزها فيما يلي³⁹:

- الشمولية: ويقصد بها أن المؤشر يُعطي جميع أنشطة المؤسسة؛
- الوضوح: نقصد به سهولة فهم المؤشر وإمكانية قراءته ومعرفته من أي شخص كان مهماً كان مستواه العلمي؛
- معنوية المؤشر: يعني به أن المعلومة تعكس الظاهرة المراد قياسها بشكل دقيق؛
- المرونة: ونعني بها مدى مواكبة المؤشر للتغيرات السريعة في الاستراتيجيات والعمليات والبيئة التنافسية.

ومن بين هذه المؤشرات المستعملة نجد أسلوب التحليل على أساس النسب المالية وهو الأكثر استعمالاً في تقييم أداء المشاريع الإقتصادية، فهو يقدم للمحلل المالي مؤشرات لقياس كافة جوانب الأداء وهو أسلوب تقليدي يُمكن من قياس كافة جوانب الأداء على إعتبار أن هدف كل المؤسسات مهما كانت تحقيق الربح.

وبما أن المؤسسة تسعى لتعظيم قيمة المساهمين، يرى كل من Van Horn, Pogu & Lall, Schall, أن تعظيم القيمة السوقية للسهم يعني تعظيم ثروة الملاك هو المعيار الأنسب لقياس الأداء المالي للمؤسسة على إعتبار أن المقاييس التقليدية غير ديناميكية، ومع تطور البيئة المالية والتغيرات الإقليمية وأمام التحديات التي واجهتها هذه المؤسسات تغيرت هذه الأهداف وأصبح هدف هذه المؤسسة هو إنشاء القيمة لكل الأطراف المهتمة بالمؤسسة وخاصة المساهم ما أدى إلى تغير مؤشرات ومعايير الأداء تبعاً لهذا الهدف، وتجدر الإشارة إلى أن المؤشرات المالية عرفت تطوراً من حيث الشكل والنوع حيث إتسمت وإلى غاية سنة 1985 بالطابع المحاسبي واهتمت بالعوائد والأرباح واستمرت إلى غاية 1995 أين أصبح الإهتمام أكثر بمؤشرات المردودية سواء ما تعلق منها بالأموال الخاصة أو الأصل الإقتصادي، أوتدفقات العوائد الإستثمارية،

³⁹ E.Scosp, Dialogue autour de la performance en entreprise, Edition HARMATTAN , Paris, 1999, p49.

وابتدأ من سنة 1995 اتجهت هذه المؤشرات نحو تعظيم القيمة للمساهم، لذلك سنقسم هذه المؤشرات إلى نوعين هما:

- المؤشرات التقليدية: تعتمد هذه المؤشرات في قياسها بدرجة كبيرة على النسب المالية وذلك اعتماداً على المعلومات المستخرجة من القوائم المالية للمؤسسة محل التقييم وكان الهدف منها هو قياس قدرة المؤسسة على تحقيق الربح، وقد تم تقسيم هذه النسب حسب مصدر معلوماتها إلى ثلاث مجاميع رئيسية وهي: النسب المالية الخاصة بتحليل حسابات النتائج؛ والنسب المالية الخاصة بتحليل المركز المالي، و نسب المالية المشتركة.

وتشمل كل مجموعة من نسب في طياتها نسبة أخرى لكل منها غرض محدد، ونتيجة لوجود كم الهائل من النسب المالية فهي تقسم تبعاً للمظاهر التي تتخذ في نشاط المؤسسة أي النسب التي تعبر عن بعد محدد من أبعاد المؤسسة وهي: الربحية، السيولة، النشاط، التشغيل، المديونية، لذلك سيتم التطرق بإيجاز لهذه النسب وما تحتويه كل مجموعة.

1- نسب السيولة: تهتم هذه النسب بقياس قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها المالية الجارية عند استحقاقها بما تمتلكه من أموال جاهزة وأصول أخرى يمكن تحويلها بسرعة إلى نقدية دون أن يؤدي ذلك إلى خسائر تؤثر سلباً على المركز المالي للشركة وتهدف هذه النسب إلى تقييم القدرة المالية للمؤسسة في الأجل القصير وهي تختلف باختلاف الأطراف المستفيدة منها وتضم النسب التالية⁴⁰:

$$\text{نسبة السيولة العامة} = \frac{\text{الأصول المتداولة}}{\text{الخصوم المتداولة}}$$

$$\text{نسبة السيولة السريعة} = \frac{\text{الأصول المتداولة} - (\text{المخزون السلعي} + \text{المصاريف المدفوعة سلفاً})}{\text{الخصوم المتداولة}}$$

$$\text{نسبة السيولة الفورية} = \frac{(\text{النقدية} + \text{أرصدة النقدية شبه الجاهزة})}{\text{الخصوم المتداولة}}$$

⁴⁰ و للمزيد من التفصيل حول هذه النسب المالية و النسب المثالية لها يرجى الرجوع إلى وليد ناجي الجليلي، التحليل المالي، الأكاديمية العربية في الدانمارك، 2007، ص 120.

2- نسب النشاط أو التشغيل:

تختص هذه النسب بإدارة الموجودات وذلك من خلال قياس مدى كفاءة إدارة المؤسسة في توزيع مواردها المالية توزيعاً مناسباً على الأصول المختلفة، أي نعني بها تشغيل أصول المؤسسة من خلال تحويل النقد إلى الصناعة ثم إلى النقد مرة أخرى، وهذا ما يؤثر على ربحية المؤسسة وسيولتها وتضم هذه المجموعة النسب التالية⁴¹:

$$\begin{aligned} \text{معدل دوران مجموع الأصول} &= \frac{\text{صافي المبيعات}}{\text{مجموع الأصول الصافية}} \\ \text{معدل دوران مجموع الأصول الثابتة} &= \text{مرة} = \frac{\text{صافي المبيعات}}{\text{صافي الأصول الثابتة}} \\ \text{معدل دوران مجموع الأصول المتداولة} &= \frac{\text{صافي المبيعات}}{\text{صافي الأصول المتداولة}} \\ \text{معدل دوران مجموع الأصول المتداولة} &= \frac{\text{تكلفة البضاعة المباعة}}{\text{متوسط رصيد مخزون}} \\ \text{معدل دوران العملاء} &= \frac{\text{صافي المبيعات الأجلة}}{\text{متوسط رصيد المدينين}} \\ \text{معدل دوران الموردين} &= \frac{\text{معدل الرصيد الحسابات دائنة}}{\text{مشتريات الصافية}} \end{aligned}$$

3- نسب المديونية:

تتعلق هذه المجموعة بإدارة المديونية في المؤسسة من خلال تقييم الأداء الخاص بمبكل رأس المال وذلك بتحديد مدى اعتماد هذه الأخيرة على أموال الآخرين في تمويل احتياجاتها، وبالتالي فهي تعكس التناسق بين مصادر التمويل الذاتية والمقترضة وأهم هذه النسب نجد:

$$\text{نسبة الديون إلى إجمالي الأصول} = \frac{\text{إجمالي الديون}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

⁴¹ وليد ناجي الحياي، مرجع سابق، ص 120.

$$\frac{\text{ديون طويلة الأجل}}{\text{حقوق الملكية}} = \text{نسبة ديون طويلة الأجل إلى حقوق الملكية}$$

$$\frac{\text{صافي الأصول الثابتة}}{\text{حقوق الملكية}} * 100 = \text{نسبة صافي الأصول الثابتة إلى حقوق الملكية}$$

4- نسبة الربحية:

تعتبر هذه النسب المحصلة النهائية لأداء المؤسسة كون أن النسب السابقة تختص في تقييم جوانب معينة من الأداء بينما هذه النسب تبين قدرة المؤسسة على تحقيق الربح من خلال الأنشطة التي تقوم بها، وبالتالي الحكم على الأداء الكلي للمؤسسة وتتضمن هذه النسب ما يلي:

$$\frac{\text{مجمّل ربح العمليات}}{\text{صافي المبيعات}} * 100 = \text{نسبة مجمل ربح العمليات}$$

$$\frac{\text{صافي ربح العمليات بعد الفائدة و الأعباء الأخرى و الإيرادات و الضريبة}}{\text{صافي المبيعات}} * 100 = \text{نسبة الربح الصافي}$$

$$\frac{\text{صافي ربح النشاط}}{\text{حقوق الملكية}} = \text{معدل العائد على حقوق الملكية}$$

$$\frac{\text{صافي ربح النشاط}}{\text{مجموع الأصول الصافية}} = \text{معدل العائد على الاستثمار}$$

5- نسب السوق:

تتم هذه النسب بتقييم السوق لأداء المؤسسة وعادة ما يكون التقييم قريبا من التقييم المالي، وتضم هذه النسب ما يلي:

$$\frac{\text{الربح بعد الضريبة و حقوق الأسهم الممتازة}}{\text{عدد الأسهم العادية المصدرة}} * 100 = \text{نسبة العائد على السهم}$$

$$\text{نسبة سعر السهم على عائد السهم} = 100 * \frac{\text{السعر السوقي للسهم}}{\text{الربح على كل السهم}}$$

$$\text{نسبة عائد التوزيع} = 100 * \frac{\text{حصصة السهم من الأرباح الموزعة}}{\text{سعر السهم السوقي}}$$

وتستخدم بعض الشركات مقياس التكلفة في مراكز الإنتاج والخدمات، بينما يستخدم هدف الربحية في الأقسام المسؤولة عن تحقيق الأرباح.

وتمتاز بعض هذه النسب بأهمية كبيرة في التحليل على غرار معدل العائد على الإستثمار، عائد على حقوق الملكية، صافي الربح، PER، وقد أشار كابلن ونورتن 1996 إلى دواعي استخدام هذه المؤشرات كمقياس للأداء على مستوى المؤسسات منها:

- توجيه الموارد الداخلية لأحسن استخدام إنتاجي ممكن؛
- رقابة كفاءة التشغيل في الوحدات المختلفة.

وبالرغم ما تمتاز به هذه المؤشرات من مزايا إلا أن العديد منها تعرض لانتقادات في بداية الثمانيات، ومن جملة هذه الانتقادات أن هذه المقاييس تتعلق بالأجل القصير وتتسم بالطبيعة التاريخية، ولا تصلح للتعامل مع المستقبل وتتجاهل المعلومات الإستراتيجية، وهذا ما أشار إليه كل من⁴² (Feltham and dxie (1994)، (Chow et AL(1997)، Epstein and Manzoni(1997)، في حين أشار Yok (1999) إلى أن هذه المؤشرات أصبحت عاجزة عن تقييم أداء الإدارة بصورة دقيقة بسبب ارتكازها على القيم المحاسبية يغلب عليها التحفظ والقيم التاريخية والتقديرية الشخصية، وقد أكدت عدة دراسات ما ذكرناه سابقا من قصور وخلل في مقاييس الأداء المحاسبي التقليدية ومن ضمن هذه الدراسات نجد دراسة التي قام بها كل من Kramer et pushner ونتيجة لهذه الانتقادات يرى كل من Van Horn، Schall, Halty, Pogu and Lall، أن تعظيم القيمة السوقية للسهم يعني تعظيم ثروة

⁴² محمد إبراهيم، إتجاهات المعاصرة لتحديث نظم ومؤشرات الأداء الوحدات الاقتصادية، مجلة البحوث الإدارية، عمان، 1999، ص 91.

الملاك هو المعيار الأنسب لقياس الأداء المالي للمؤسسة وتبعاً لذلك ظهرت مؤشرات ومعايير على أساس هذا التوجه سميت بالمؤشرات المالية الحديثة.

● المؤشرات المالية الحديثة:

يعود ظهور هذه المؤشرات إلى نهاية الثمانيات إثر انتقاد المؤشرات المالية التقليدية كما ذكر آنفاً، وقد اهتم الكثير من الأكاديميين ومكاتب استشارات المتخصصة بهذه المقاييس المبنية على أساس إنشاء القيمة من وجهة نظر المساهمين، ومن جملة الباحثين نجد كل من رابابورت (1986)، ستان ستوارت (1991)، ماكتاقت وأخرون (1994)،... إلخ. أما فيما يتعلق بمكاتب الإستشارات المتخصصة نجد كل من مكتب بوسطن للإستشارات BCG، مكتب Holt Value – Braxton Association، مكتب Mackinsy، مكتب ماراكون أسوسيات... إلخ.⁴³ وكان الهدف من الإهتمام بهذه المؤشرات هي الوصول إلى مقاييس للأداء تعبر عن القيمة من وجهة نظر المساهم، هذه المتغيرات يطلق عليها اسم مسببات القيمة Value Drivers والتي تتطلب من المديرين تحديدها وفهمها بشكل صحيح حتى يتمكنوا من استعمالها بشكل فعال في تقييم الأداء المالي، اتخاذ القرارات والإتصال المالي لذا إنصب اهتمام الباحثين على تطوير هذه المقاييس.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك مجموعة من العوامل التي أدت بالمؤسسات إلى تبني هدف إنشاء القيمة للمساهم إضافة إلى ما ذكر سابقاً نجد⁴⁴:

- تنامي نشاط المستثمرون المؤسساتيون نتيجة لتوسع أسواق رأس المال حيث يعتبر هدف خلق القيمة للمساهم كمعيار أساسي لتقييم المؤسسات؛
- تنامي عمليات السيطرة من خلال شراء الشركات بواسطة الرفع المالي (LBO) مما حتم على المديرين ضرورة إرضاء المساهم وتحقيق مصالحه، ونتيجة لذلك تم التوسع في استخدام هذه

⁴³ هشام بحري، مقاييس الأداء المبنية على القيمة من وجهة نظر المساهم: بين النظرية والتطبيق، مجلة أداء المؤسسات، العدد الأول، جامعة ورقلة، 2012، ص 12.

⁴⁴ جولي ماييري، تحديد تكلفة على أساس النشاط في المؤسسات المالية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2004، ص 23.

المقاييس الحديثة واستخدامها، ولعل الفكرة الرئيسية التي تجتمع فيها هذه المقاييس أن هذه المعايير يمكن استخدامها كمقياس لقياس الأداء وفق وجهة نظر خلفية Backward looking، وكذا وجهة نظر مستقبلية Forward looking، وتعتبر هذه الميزة نقطة قوة هذه المقاييس وقد تمثلت هذه المقاييس الحديثة فيما يلي:

1. القيمة الاقتصادية المضافة:

ويعود أصل هذا المقياس إلى سنوات الخمسينات عندما قدمت شركة Générale Electric مقياس الربح المتبقي RI⁴⁵ إلا أن بعض الباحثين يرون أن فكرة القيمة الاقتصادية المضافة مفهوم قديم يعود الفضل في الإشارة إليه إلى الاقتصادي البريطاني ألفرد مارشال عام 1890 في كتابه "مبادئ الاقتصاد" وذلك عندما وصف الأرباح الحقيقية للمشروع بأنها تلك الأرباح التي تزيد عن تكلفة رأس مال المستخدم⁴⁶ ودون الخوض في تداعيات هل هذا المؤشر الجديد أم القديم، ولكن يمكن القول أن الفضل في اكتشاف هذا المؤشر بصيغته الحالية يعود إلى المكتب الاستشاري الأمريكي Stern Stewart في الثمانينات من القرن الماضي، وبالتالي تم اعتبار EVA كأنه الاسم المستحدث لمقياس الربح المتبقي، ويعد هذا المقياس من أبرز وأشهر مقاييس الأداء المبينة على أساس إنشاء القيمة من وجهة نظر المساهم.

وتعرف القيمة الاقتصادية المضافة على أنها محصلة الفرق بين الربح التشغيلي بعد الضريبة NOPAT وتكلفة رأس المال وتعطي بالعلاقة التالية:

$$\text{EVA} = \text{NOPAT} - (\text{تكلفة رأس المال} \times \text{رأس المال المستثمر}) \text{ أو رأس المال المستثمر (العائد على رأس المال المستثمر - تكلفة رأس المال)}$$

أي أن EVA تعبر عن فائض القيمة الذي يتم توليده من الاستثمار وهذا حسب المعادلة الثانية.

⁴⁵ الربح المتبقي هو الفرق بين الربح التشغيلي الصافي بعد خصم الضريبة NOPAT وتكلفة الأموال المستثمرة.

⁴⁶ محمد إبراهيم، مرجع سابق، ص93.

يهتم مقياس القيمة الاقتصادية المضافة بالفائض الناجم عن فرق بين عائد رأس المال وتكلفة هذا الأخير، ويعتمد بالدرجة الأولى على رأس المال التاريخي لذلك يحتاج هذا المؤشر إلى بعض التعديلات المحاسبية المعقدة والتي اقترحها الباحثان ستارن وستيورات ووصلت إلى ما يقارب 164 تعديل، كما يمتاز هذا المقياس بنظرته الخلفية ويشجع على إنشاء القيمة للفترة القصيرة، ويسمح بتحديد مكافآت المديرين بما يتماشى مع القيمة المحصلة من طرف المساهمين.

ويرى Ehrbar (1998) ضرورة احتساب القيمة الاقتصادية المضافة على مستوى مراكز الإستثمار والربحية وليس على مستوى الشركة فقط، حيث أن هذه التجزئة من شأنها الوقوف والتعرف على الوحدات ضعيفة الأداء بما يمكن الإدارة من اتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة أوجه القصور أو إزالة تلك الوحدات الإنتاجية بما يحسن من كفاءة الأداء الكلي ويزيد من القيمة الاقتصادية المضافة في المستقبل⁴⁷، أما Gyna et Brewe (1999) و Petit (2000) و Kulda et Arendt (2002) فقد أضافوا بعض المزايا التي يكتسبها هذا المقياس عند استخدامه منها:

- إن استخدام هذا المؤشر يوفر على المؤسسة تخفيض التناقضات والتعارضات التي يمكن أن تنشأ بسبب استخدام الشركة لمقاييس أداء متعددة؛
- تبني هذا المدخل ساهم في الدفع بالمديرين نحو التركيز أكثر على الجوانب التشغيلية وتقييم الأداء الاستراتيجي؛
- تبين من خلال استخدام هذا المؤشر في الشركات الكبرى على غرار شركة كوكاكولا و CSX إلى زيادة القيمة السوقية للسهم العادي سنة 1995؛
- استخدام هذا المؤشر دفع بالمديرين إلى تبني قرارات تسهم في تعظيم القيمة السوقية للشركة وبالتالي قيمة اقتصادية مضافة أعلى.

وبرغم من هذه المزايا التي قدمتها القيمة الاقتصادية المضافة إلا أن هذا المؤشر لم يسلم من الانتقادات، حيث لخص كل من Gyna et Brewe و Sando Val هذه الانتقادات فيما يلي⁴⁸:

⁴⁷ محمد إبراهيم، مرجع سابق، ص 153.

⁴⁸ محمد إبراهيم، مرجع سابق، ص 154.

- أن مؤشر EVA يقيس فقط الربحية في الأجل القصير وبالتالي ضرورة دعمها بمؤشرات أخرى تقيس مستوى الجودة، كفاءة عمليات التشغيل، سرعة الاستجابة لرغبات العملاء... الخ؛
- يرتكز مؤشر EVA على البيانات التاريخية والمعطيات الماضية في قياس كفاءة الأداء دون أن يكون له دور بارز في رصد النتائج المتوقعة؛
- يتطلب الوصول إلى مؤشر EVA إجراء العديد من التسويات الضرورية والتعديلات التي يخضع البعض منها إلى التقديرات الشخصية المتباينة مما يقلل من مصداقيتها ويضعف من فاعليتها؛
- لا تستطيع القيمة الاقتصادية المضافة تفسير العوائد السوقية وهذا ما أكدته الدراسة الميدانية التي قام بها بيدل وبرلون وولاس سنة 1999⁴⁹؛
- يكون مؤشر EVA جد فعال بالنسبة للإدارة العليا للمؤسسة في حين استخدامه على المستوى التشغيلي يمتاز بالمحدودية وهذا حسب رأي (Manchington et Francis (2000) الذين قاموا باستجواب عدد من الشركات وخلصوا إلى النتائج السابقة الذكر.

هناك العديد من الدراسات الميدانية التي حاولت تطبيق EVA في المؤسسات منها دراسة STERN STEUARD، دراسة LENH+MAKHIJA، دراسة STEWART&Co، دراسة CHEN & DODD... الخ.⁵⁰

2. القيمة السوقية المضافة: Market Value Added

نتيجة الإنتقادات التي وجهت لمقياس القيمة الاقتصادية المضافة خاصة فيما يتعلق بعدم قدرته على تفسير العوائد السوقية، رأى بعض الباحثين أنه يمكن احتساب القيمة الاقتصادية المضافة باستخدام القيمة

⁴⁹ Biddle Brown and Wallace.A, Evidence on EVA, Jornal of Applied corporate finance, USA, Summer, 1999. p15.

⁵⁰ للإطلاع أكثر على هذه الدراسات يرجى زيارة الموقع التالي: WWW.EVANOMICS.COM

السوقية للشركة (القيمة السوقية لحقوق الدائنين والمساهمين) والقيمة الدفترية للمؤسسة وسمي هذا المؤشر بالقيمة السوقية المضافة.

وقد أوضح اهربار Ehrbar (1998) في دراسة له أن استخدام هذا الأسلوب في احتساب القيمة الاقتصادية المضافة أعطى أعلى نسبة الإيضاحية للعلاقة بين تغيرات أسعار الأسهم ومقاييس التقليدية للأداء كالتدفقات النقدية، معدل نمو الربحية، معدل نمو توزيعات الأرباح... الخ، وتعطي القيمة السوقية المضافة بالعلاقة التالية :

$$\text{القيمة السوقية المضافة} = \text{القيمة السوقية للمنشأة} - \text{القيمة الدفترية للمنشأة} \dots\dots\dots (01)$$

$$\text{أو القيمة السوقية المضافة} = \text{القيمة السوقية لحقوق الملكية} - \text{القيمة الدفترية لحقوق الملكية} \dots\dots\dots (02)$$

حيث أن القيمة السوقية كما هو معروف هي حاصل ضرب سعر السوقي لسهم * عدد الأسهم المصدره أما القيمة الدفترية فلا بد لنا من القيام بمجموعة من التعديلات حتى نحصل على القيمة الاقتصادية لحقوق الملكية.

وبالرغم من أن هذا المقياس جاء لمعالجة الانتقادات الموجهة لمقياس القيمة الاقتصادية المضافة إلا أن هذا المؤشر كذلك لم يسلم من الانتقادات، ومن جملة هذه الانتقادات نجد أن هذا المقياس لا يمكن الإعتماد عليه في عملية القياس لوحدة الأعمال أولقسم من الأقسام، كما أنه يتأثر بحجم المؤسسة ويتجاهل توزيعات الأرباح وهي تعتبر المكون الأساسي لثروة المساهم، ومن أجل تحييد أثر الحجم على القيمة السوقية المضافة عمد بعض الباحثين إلى تعديل قيمة MVA بالقسمة هاته الأخيرة على رأس مال المستثمر.

3. القيمة المضافة للمساهم: Shareholder Value Added

يعود الفضل في اكتشاف هذا المؤشر إلى الاقتصادي الأمريكي ألفريد رابابورت في سنة 1999 حيث يعرف هذا المؤشر من وجهة نظر المساهم وفق هذه المقاربة على أنها قيمة المنشأة مطروحا منها قيمة الديون

وتتمثل قيمة المنشأة في مختلف التدفقات النقدية المخصومة DCF للمؤسسة، الأصول غير التشغيلية والأوراق المالية قابلة للتداول. يستعمل هذا المقياس في إنشاء القيمة حيث يُمكن المديرين من معرفة تأثير العملية التشغيلية وقرار تخصيص الأموال على القيمة وتحسب القيمة المضافة للمساهم SVA في اللحظة الزمنية t بطرح القيمة في نهاية المدة وفي بدايتها وفق العلاقة التالية:

$$\text{القيمة المضافة للمساهم} = \text{القيمة المحققة في نهاية المدة } SVA(t+1) + \text{القيمة المحققة في بداية الفترة } SVA(t) \quad (03)$$

ويمتاز هذا المؤشر بعدة مزايا من أهمها أنه عند قياسه مدى إنشاء القيمة في المؤسسة يأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل منها: الحجم، الزمن والمخاطرة المتعلقة بالتدفقات النقدية وهذا عكس مقياس EVA كما أنه يعتبر من أفضل المقاييس على المستوى الداخلي للمؤسسة بالنسبة للأقسام ووحدات الأعمال لأنه يربط بين أداء وحدات الأعمال وخلق القيمة للمساهم، غير أن المؤشر وجهت له عدة انتقادات من أبرزها أنه يعتمد على التنبؤ في قياس إنشاء القيمة بنسبة للتدفقات النقدية المخصومة مما يجعله معقد وصعب المعالجة.

4. المعدل العائد الإجمالي للمساهم: Total Shareholder Return

يتمثل هذا المعدل في معدل المددودية التي يحصل عليه المساهم والمكون أساسا من المكاسب الرأسمالية الناتجة عن بيع وشراء الأوراق المالية بالإضافة إلى توزيعات الأرباح التي يمكن للمساهم أن يحصل عليها، وهو مقياس جيد لإنشاء القيمة من خلال قياس قدرة المؤسسة على إنشاء القيمة من خلال القرارات المتخذة من طرف إدارة المؤسسة المتمثلة أساسا في تغييرات توزيع أرباح، عمليات إعادة شراء الأسهم، الإستحواذات، تغييرات في الهيكل المالي... إلخ.

وكذا من خلال مقارنة المكاسب الرأسمالية التي يمكن أن يجنيها المساهم مع عائد محفظة الأوراق المالية المشابهة أو ما يسمى بـ Benchmark كما يسمح هذا المقياس بتحديد مكفاءات المديرين وتكتب علاقته كما يلي:

$$(04).....TSR=P1-P0/P0 + D/P0$$

وعلى عكس مقياس MVA أهتم هذا المؤشر بتوزيعات الأرباح غير أنه يمكن أن يتأثر بالإضطرابات التي تصيب السوق المالي، يضاف إلى ذلك عدم قدرة الشركات غير المدرجة في البورصة العمل به لقياس أداء وحدات الأعمال. وقد أضاف بعض الباحثين بعض المؤشرات التي رأوها بأنها يمكن أن تؤدي إلى إنشاء القيمة في المؤسسة، وفي هذا الصدد رأى كل من (Martin et Petty 2001) أنه يمكن إضافة مؤشر عائد التدفق النقدي على الاستثمار CFROI والذي يعتبر كمتوسط لمعدل المردودية الداخلي لكل أصول المؤسسة، وتم تطوير هذا المعدل من قبل مكتب الاستشارات هولت فالي وبراكستون أسوسيات فهو يقيس فعالية المردودية الاقتصادية وكذلك دراسة الأداء الإجمالي للمؤسسة. وحتى يتم الحكم على إنشاء القيمة بواسطة هذا المعدل يتم مقارنته مع التكلفة المتوسطة المرجحة رأس المال ويعطى صيغته كما يلي:

$$(05).....IG=Cf1/(1+cfrio)+Cf2/(1+cfrio)+....cfn/(1+cfroi)+VR/(1+cfroin)$$

هناك العديد من الدراسات النظرية والأعمال التطبيقية التي حاولت دراسة مدى تطبيق هذه المؤشرات الحديثة في تحقيق القيمة للمساهمين ومن أبرز هذه الدراسات نجد دراسة Minchington et Français (2000) والتي قامت باستجواب عدد من مسؤولي الشركات، وقد خلصت الدراسة إلى أن مقياس الأداء المبينة على القيمة تعد جد معقدة وتمتاز بالصعوبة عند تطبيقها على الرغم من الشهرة التي اكتسبتها هذه المقاييس. بينما دراسة كوبر وأل (Copper et Al 2001)، ودراسة (Malmi et Ikahimo 2003) بينتا أن بعض الشركات تستخدم مقياس القيمة بصفة رمزية فقط، حيث لا يتم استعمالها في اتخاذ قرارات التخطيط الإستراتيجي وتحديد المكفآت وتستخدم فقط كمقاييس للقيمة بالموازاة مع المقاييس المحلية التقليدية، وأن هذه المقاييس يتم استخدامها فقط على مستوى الإدارة العليا للشركات، وهذا ما أكدته الدراسة التي قام بها مكتب KPMG سنة 1996⁵¹، حيث أجرى هذا الأخير دراسة على مجموعة من الشركات الأوروبية وتبين من خلال هذه الدراسة أن 70% من الحالات المستجوبة لا يتم فيها أخذ بعين الاعتبار مفهوم القيمة

⁵¹ هشام بحري، مرجع سابق، ص22.

الاقتصادية، وفي 35% فقط من الحالات يتم فيها استخدام هذا المفهوم عند إعداد أهداف الإدارة⁵²، ويعود صعوبة تطبيق هذه المؤشرات إلى جملة من المعوقات من ضمنها غياب الوعي والإدراك بمختلف مقاييس القيمة مع تردد المديرين في تبني هذه المقاييس والمشاكل التقنية التي تصاحب تطبيقها من طرف الشركات، وخير دليل على هذه المشاكل نجد التعديلات المعقدة والكبيرة التي يجب إدخالها على مقياس القيمة الاقتصادية المضافة، وفي هذه الحالات يظهر أن هناك اختلاف واضح بين النظرية والتطبيق لمقاييس الأداء المبينة على القيمة من وجهة نظر المساهم.

وبالرغم من هذه الصعوبات إلا أن بعض المديرين اجتهدوا وقاموا بدراسة متأنية لإيجابيات وسلبيات كل مقياس وتوصلوا إلى اختيار مقاييس الأداء التي تتماشى مع أهداف المؤسسة مع التركيز على تعظيم القيمة للمساهم، وبالتالي تجاوزوا هذه الصعوبات.

إن الأداء الاقتصادي والأداء المالي مفهومان متلازمان فلا يمكن الحديث عن الأول دون الحديث عن الثاني فكلاهما وجهان لعملة واحدة، فالأداء الاقتصادي هو الصورة الواسعة للأداء المالي على اعتبار أن هذا الأداء يتم قياسه عن طريق المؤشرات المالية وبالتالي قد يختلف في بعض الأحيان الأداء الاقتصادي عن الأداء المالي في بعض المؤشرات المالية التي يتم إستعمالها في الاقتصاد الكلي بدلا من استخدامها على مستوى المؤسسة (اقتصاد جزئي) ومن ضمن هذه المؤشرات نجد: الأصل الاقتصادي، مقياس EVA، VA، ROCE، WACC، وفقا لهذا المنظار يعد الأداء الاقتصادي أكثر أهمية من الأداء المالي نظرا لشعاعته، ويعتبر مؤشر ROCE من أهم مؤشرات الأداء الاقتصادي بالنسبة للبنوك والشركات التأمين، وبالتالي في إطار هذه الدراسة سنقوم بقياس الأداء الاقتصادي والمالي جنبا لجنب باستخدام مختلف المؤشرات المالية التي من شأنها قياس الأدائين.

وبما أننا في صدد دراسة وتقييم الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وجدنا أن هذا النوع من الدراسات نادر فيما يتعلق بهذا الموضوع وإن كان بعض الباحثين حاولوا دراسة أداء المؤسسات الصغيرة

⁵² Christophe Germain, la performance des systèmes, de mesure de la performance: les résultats d'une recherche empirique sur le secteur des PME, la revue Finance Contrôle Stratégie, volume 7, France, 2004, p40.

والمتوسطة في الجانب المالي مع جوانب أخرى، ومن الباحثين نجد الدراسات التي قام بها كل من Govidarjan et Gupta 1985, Govidarjan et Fisher 1990, Gul 1991, Chia et Gul 1997, Perrera et Poole 1997, Carr et Needham 1997، هذه الدراسات حاولت دراسة المؤسسات دون ذكر حجمها هل هي مؤسسات صغيرة أو متوسطة من الجانب المالي فقط، ومن بين الدراسات التي اهتمت فعلا بتقييم الأداء المالي والاقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة نجد الدراسة التي قام بها كل من Macmahon et Holms سنة 1991 على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في شمال أمريكا ولاحظوا أن الأدوات المالية التقليدية بما فيها (التقارير المالية، الميزانيات، نظام التكاليف... الخ) تستخدم بكثرة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أين تستعمل المعلومة المحاسبية والمالية بكثرة في التخطيط واتخاذ القرارات، ولاحظا كذلك أن أغلبية المشاكل التي تقع فيها هذا النوع من المؤسسات يعود بالدرجة الأولى إلى ضعف في تسيير المخطط المالي وأن المعلومات التي تطرحها هذه المؤسسات ذات طبيعة مالية.⁵³

وقد أكد Jarvis في دراسة له سنة 1996 على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة البريطانية أن مدراء هذه المؤسسات يستعملون توليفة من المؤشرات المتعددة لقياس الأداء وهذا ما يؤكد وجود مؤشرات مالية لقياس الأداء، أما من ناحية الدراسات الحديثة نجد دراسة التي قام بها كل من Tarek Miloud على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة البلجيكية والتي حاول من خلالها دراسة العلاقة الموجودة بين الهيكل المالي من جهة، والأداء المالي والاقتصادي من جهة أخرى من خلال استخدام طريقة التحليل العملي التمييزي، وتوصل إلى وجود علاقة قوية بين الهيكل المالي من جهة والأداء المالي للمؤسسة من خلال أنه كلما كان الهيكل المالي يحتوي فقط على الأموال الخاصة كانت المؤسسة أكثر فعالية.

وبما أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي إمتداد لمالك المسير في قرارته، فقد حاول بعض الباحثين دراسة سلوك المالي للمقاولين وتأثيره على الأداء المالي للمؤسسة، ففي دراسة أميركية أنجزها الباحثان Cooley et Edwards سنة 1983، باستجواب عدد من ملاك مؤسسات توزيع المواد البترولية وقطع غيار السيارات، معظمها ذات متوسط عدد العمال أقل من 20 مستخدم، تبين أن الهدف الأول الذي يبتغيه المقاولون هو تعظيم الدخل الصافي للمؤسسة، يليه تعظيم نمو الدخل الصافي ويأتي هدف تعظيم القيمة

⁵³ Germain C et Trebucq S, La performance globale de l'entreprise et son pilotage: quelques réflexions, Audencia Nantes, Université Montesquieu Bordeaux IV, 2009, p17.

الصادفة للمؤسسة الصغيرة (القيمة البورصية للمؤسسات الكبيرة) في الرتبة السادسة ضمن أولويات المقاولين، وأشاراً بأن النتائج مستقلة عن حجم المؤسسة، وبما أن الأداء المالي هو ترجمة لمجموع القرارات المالية المتخذة في المؤسسة والتي عادة ما يكون إتخاذها صعباً، ومن بين هذه الصعوبات نجد تحليل هياكل تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي أشار إليها الباحث Ang (1992)، والمتعلقة بأشبه الأموال الخاصة والمثلة لنوع من الديون التي تحصل عليها المؤسسة من قبل أفراد أو مؤسسات باتفاق وتفاهم واضح، حيث لا تطالب هذه الأطراف بإفلاس المؤسسة حال توقفها عن الدفع، وإنما مشاركة المؤسسة في جزء من أرباحها عند عودتها إلى حالة الراج والإزدهار ما ينتج عنه إرتفاع مستوى الخطر المالي، وبالتالي الوصول إلى ضعف في الرسمة المالية التي تعاني منه كل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1-2-3- خصائص تقييم الأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إن الحديث عن الأداء المالي والإقتصادي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يبرز لنا مجموعة الصعوبات والمشاكل التي تعترض عملية التسيير المالي في هذا النوع من المؤسسات وخاصة عند القيام بتحليل الوضعية المالية، وقد لخص الباحث Ang (1992) مجموعة صعوبات فيمايلي:⁵⁴

- التصنيف الخاطيء لبعض عناصر الميزانية، خاصة فيما يتعلق بالقروض الممنوحة من قبل الملاك والتي يتم تسجيلها على مستوى الديون، وهي في الحقيقة جزء من الأموال الخاصة ما يعطي انطباع بأن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ذات إستدانة أكثر مقارنة بالكبيرة، وهذا في إعتقادي لا يلغي حاجة هذه المؤسسات لتمويل خارجي؛
- صعوبة الفصل بين سياسة مكفأة المسيرين (Politique de rémunération) وسياسة توزيع الأرباح، على إعتبار أن المالك هو نفسه المسير، وبالتالي إختياره للطريقة وأسلوب المكفأة من شأنها التأثير على نتيجة المؤسسة من خلال تفضيله للربح عن الأجر، بينما في حالة وجود قروض من طرف البنك يمكن أن يفضل العكس؛

⁵⁴ Aang,j.s: On the theory of finance for privately held firms, The Journal of Small business Finance, vol1, n°3,1992, pp1-12.

- وجود إختلاط بين عناصر الذمة الشخصية لمالك المسير وعناصر ذمة المؤسسة، وبالتالي تطرح إشكالية صدق القوائم المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي لا تعكس إلا جزء من الحقيقة، وبالتالي لا بد من إكمال هذا النقص بدراسة نوعية المؤسسة ومحيطها الداخلي والخارجي، مع محاولة قراءة سلوك والوضعية المالية للمالك المسير.

وفي نفس السياق، يرى كل من Begley et Boyd في دراسة قام بها سنة 1986 وجدا أن المؤسسات المسيرة من قبل مالكيها يكون لها معدل نمو أعلى مقارنة بالمؤسسات التي تكون مسيرة من قبل المسير الأجير، وقد أيدا هذا الطرح الباحث St-pierre⁵⁵ سنة 1998 وقال بأن المؤسسات الحديثة المدرجة في البورصة والمسيرة من قبل مالكيها يكون أدائها أفضل من المؤسسات المسيرة بالوكالة، حيث يلح الكاتب على انه عند قيام المالك باستثمار كل أمواله في المؤسسة فإنه سيسعى جاهدا إلى إتخاذ قرارات لها نوع من الأمثلية وذلك بغية تخفيض كل الخسائر والتكاليف الممكنة، وبالتالي يظهر لنا تأثير العادات الجانبية للمالك المسير على أداء المؤسسة والذي كان له تأثير إيجابي على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب دراسة Goodwin (1986).

⁵⁵ José ST-Pierre, la gestion financière des PME, théorie et pratique, Presses de l'Université de Québec, 1999, p261.

خلاصة الفصل:

إن تحسين الأداء المالي وتطوير وتحديد المؤسسات لم يعد أمراً اختيارياً، ولكنه أصبح شرطاً جوهرياً يمكن المؤسسات من البقاء و الإستمرارية، وبالتالي فتقديم مفهوم واحد وحيد للأداء يكون صعب، و ذلك نظراً لاختلاف وجهات نظر المحللين والباحثين، حيث يصنف الأداء بكونه مفهوماً واسعاً ومتطوراً نظراً لتغير وتطور المواقف وظروف المؤسسات، فالمؤسسة ذات الأداء المالي الجيد هي التي بإمكانها بلوغ أهدافها المالية طويلة الأجل والمثثلة في البقاء والنمو و تحقيق أرباح للمساهمين، و لا يتم ذلك إلا من خلال تحقيق كل من الكفاءة والفعالية، و هذا ما تم التطرق إليه في هذا الفصل من خلال التطرق إلى مفهوم نظم قياس وتقييم الأداء الذي تستخدمه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ثم الحديث عن مختلف التعاريف المقدمة للأداء المالي ووجهات النظر المختلفة ثم تطرقنا بعد ذلك إلى أهم المؤشرات المالية التقليدية والحديثة المستخدمة لقياس وتقييم الأداء المالي.

مدخل:

تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن المؤسسات الكبيرة بمجموعة من الخصائص، من النواحي المادية، المالية، القانونية، الاجتماعية... الخ، وفي ظل المنافسة الشديدة التي شهدتها الأسواق العالمية والمحلية أصبح لزاما على هذه الأخيرة عدم الإكتفاء بتحقيق مستويات مقبولة من الأداء المالي، وإذا اعتبرنا المؤسسة نظاما مفتوحا تحدث بينه وبين المحيط تفاعلات دائمة، فإن نجاحها أو فشلها يعود بالدرجة الأولى إلى مجموعة من العوامل الداخلية والعوامل الخارجية، ومن بين تلك العوامل الخارجية ذات التأثير على مستقبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نجد محدودية موارد التمويل الخارجية وبما أن طبيعة الملكية في هذه المؤسسات تعود للمالك المسير(المقاول)، هذا الأخير الذي سيقوم بفتح رأس ماله للمساهمة الخارجية ما يطرح مصالح جديدة للمؤسسة، والتي يجب عليها إشباعها ومن ثم لم يقتصر أداء المؤسسة على تحقيق أداء يرضي المساهمين بل تعداه ليشمل الأداء الموجه لكل الأطراف ذات الصلة بالمؤسسة.

سنحاول في هذا الجزء التطرق إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية ببعديها وفق المقاربة الأميركية والأوروبية والجدل القائم بينهما خاصة فيما يتعلق بالأبعاد التي تحتويها كل مقاربة، ثم التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية، نظريات أطراف ذات المصلحة، ثم في الجزء الموالي التعرف على مفهوم الأداء الشامل في المؤسسة والأبعاد التي يمسها، وفي مرحلة الأخيرة التعرض لأهمية التقييم الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1.2- المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تتعرض المؤسسات اليوم إلى منافسة شديدة في الأسواق المحلية والدولية بسبب العولمة وتحديات العالم الجديد من جهة، وكذا ما يطلبه أصحاب المصالح من المؤسسة من جهة أخرى، وبالتالي لم يعد يقتصر أداء المؤسسة على تحقيق الأداء المالي وما يطلبه المساهمون، إنما تعداه ليشمل المجتمع والبيئة التي تعمل فيها، لذا سنقوم في هذا المبحث بالتعرف على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية.

1.1.2- الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية:

يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية أحد المواضيع التي أثارت ولا تزال تثير جدلا كبيرا بين الباحثين والممارسين على حد سواء، بسبب ما يمتاز به هذا المصطلح من غموض وتعدد التعاريف والمفاهيم المقدمة فكل طرف يقدم تعريفا له بما يتوافق مع أهدافه من جهة، ومن جهة ثانية نتيجة لتصاعد ضغوط المجتمع وتناميها مع توسع أعمال هذه المؤسسات بين إلزامية هذه المسؤولية أوطوعية التقييد بها، لهذا ظهرت العديد من التعاريف المقدمة لها اختلفت باختلاف الباحث والهيئات المقدمة لها غير أنه في الغالب يتم تسليط الضوء على العناصر والجوانب التي تميزها، ولكن قبل الخوض في التعاريف المقدمة لهذه المسؤولية لا بد أولا من التعرف على التاريخ الموجز والجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية ومحاولة معرفة سبب الاختلاف في التعاريف المقدمة.

1.1.1.2- مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

لقد أكتسبت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أهمية كبيرة بالنسبة للديمقراطيات المتقدمة والناشئة على حد سواء وخاصة الأخيرة منها بسبب ضعف النظام القانوني الذي لا يمكن معه إجراء تنفيذ العقود وحل المنازعات بطريقة فعالة، وتتطلب هذه الأخيرة الإلتزام بمجموعة من المبادئ الأساسية التي ترشد إدارة المؤسسة للتكفل أكثر بالبيئة وبالمجتمع، وتساعد على إتخاذ القرار السليم، وذلك بغية تحقيق أداء مرضي يمكنه من المنافسة في ظل عالم تسوده العولمة والمنافسة الشديدة.

1.1.1.1.2- تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

إن تعدد التعاريف المقدمة للمسؤولية الاجتماعية نتيجة كثرة الإجهادات من جهة، وعدم وجود توافق في الآراء بشأن القضايا التي يشملها بين الإمتثال المطلق للقانون أو كونه عملا خيرا من جهة أخرى، ونتيجة لذلك سنقوم بتقسيم هذه التعاريف إلى؛ التعاريف والمفاهيم المقدمة من قبل الأكاديمين، وفي الشق الثاني التعرض إلى المفاهيم والهيئات المحلية والدولية لهذا الموضوع.

وقد ظهر هذا المفهوم في الأدبيات المتعلقة بمنظمات الأعمال، في الستينات من القرن الماضي، من خلال كتاب (H. Bowen) في 1953: "المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال"، و"مسؤولية المنظمة" لصاحبه (G Goyder) في 1961، وبعدها انتشرت البحوث والدراسات في هذا المجال واتسع نطاق المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال. بالنسبة للتعريف التي أقرتها الأكاديميون الممثلون في علماء الاقتصاد والإدارة، فيعتبر كيث دافيس Keith Davis أول من أشار بطريقة غير مباشرة للمسؤولية الاجتماعية سنة 1960 من خلال محاولة تقديم تعريف للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حيث أقرح: "أن المسؤولية الاجتماعية ترتبط بقرارات وأعمال يقوم بها المدراء يراد بها تحقيق فوائد اقتصادية وتقنية."¹ وتعتبر هذه أول محاولة لتعريف المسؤولية الاجتماعية، ثم تلاه في ذلك الاقتصادي الأميركي ميلتون فريدمان Milton Fridmen سنة 1970 والذي عرفها بشكل غير مباشر بقوله: "أنها قدرة المؤسسة على إستغلال مواردها والعمل في أنشطة مُدرة للأرباح شريطة إحترام قواعد اللعبة من خلال المنافسة العادلة والحرّة في السوق دون اللجوء إلى الطرق التدليسية والتحايل."²

وفي نفس السياق قام بيتر دروكر بتقديم تعريف سنة 1977، والذي عرف من خلاله المسؤولية الاجتماعية على أنها: "إلتزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه."³

ويعتبر العديد من الباحثين أن هذا التعريف هو حجر الزاوية الذي فتح الباب واسعا لتعاريف ودراسات أخرى في هذا الموضوع باتجاهات مختلفة، أما الباحث أرشي كارول فقد عرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها: "المسؤولية التي تلتزم بها المؤسسة أمام المجتمع وهي مكونة من: المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية."⁴ ويعتبر هذا التعريف أول مفهوم للمسؤولية

¹ Angèle Dohou, Nicolas Berland, Mesure de la performance globale des Entreprises, revue de Institutue d'Administration des Entreprises, France, 2009,p7.

² Milton Friedman, The Sociale Responsibility of Business is to Increase its profits, The New York Times Magazine, 1970, disponible sur le site Internet : www.communicationresponsable.fr, consulté le 21/07/2014.

³ طاهر منصور الغالي، صالح مهدي العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظم المعلومات، دراسة تطبيقية لعينة من المصاريف التجارية الأردنية، فعاليات المؤتمر السنوي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2000، ص 49.

⁴ Archi .B. Caroll, Athree dimensional concepteul model of Corporate Social Performance, Academy of Management Review, 1979, p4.

الإجتماعية الذي أدخل مفاهيم جديدة للمسؤولية الإجتماعية ومنطلقا للأبحاث في هذا المجال، تم تلا هذا التعريف المفهوم المقدم من قبل Strier سنة 1979 والذي يرى بأن المسؤولية الإجتماعية ما هي إلا: " تمثيل توقعات المجتمع لمبادرات المؤسسات في مجال المسؤولية الإجتماعية تجاه المجتمع بحيث لا يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبضرورة لا تضر بقيام المنظمات بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من إستثماراتها".⁵

أما Holms فيرى أن المسؤولية الإجتماعية ما هي إلا: "التزام على المنظمات ومنشأة الأعمال تجاه المجتمع، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الإجتماعية مثل: محاربة الفقر، وتحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل، وحل مشكلة الإسكان، المواصلات وغيرها". أما من التعاريف الحديثة للمسؤولية الإجتماعية فنجد التعريف الذي قدمه أليسون وأل Alison et Al سنة 1997 على أنها: " تلك الإجراءات الطوعية التي تهدف من خلالها المؤسسة إلى تحسين الظروف الإجتماعية والبيئية".

أما كرستين فترى المسؤولية الاجتماعية على أنها: " الطرق التي يسعى من خلالها رجال الأعمال إلى محاذاة القيم والسلوك مع مختلف أصحاب المصلحة والممثلين في الموظفين، والعملاء، والموردين، والحكومة، ومنظمات حماية البيئة... الخ".

ثم قام كارول سنة 1999 بإعادة تعريف المسؤولية الإجتماعية على أنها: " قدرة المؤسسة للإستجابة للضغوط الإجتماعية".

وما يتم ملاحظته على هذه التعاريف الأكاديمية أنها بدأت بالإهتمام بالإنشغالات الإجتماعية الداخلية للمؤسسة ثم تطورت بمرور الزمن لتستجيب للمتغيرات الإجتماعية الخارجية، أما فيما يتعلق بالتعاريف التي قدمتها المنظمات والهيئات الدولية والحكومية فيمكن أن نوجزها في ما يلي:

⁵. طاهر منصور الغالي، مرجع سابق، ص 49.

1. تعريف الإتحاد الأوروبي:

قام هذا الأخير بتقديم تعريف للمسؤولية الاجتماعية في إطار ما يسمى بالكتاب الأخضر، والذي عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها: "تضمنين للاعتبارات الاجتماعية والبيئية في أعمال المؤسسة وفي علاقتها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي بما يساهم في تنمية المجتمع وخلق بيئة أفضل".⁶

2. منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي: OECD

قدمت هذه المنظمة تعريفا وصفيا للمسؤولية الاجتماعية للشركات وعرفت على أنها: "معالجة شواغل وقيم المجتمع والبيئة في إستراتيجية المؤسسة وعدم الاكتفاء فقط بتوفير الأرباح للمساهمين، أجور للموظفين، المنتجات والخدمات للمستهلكين بل لا بد من لعب دور أكبر للمساهمة في التنمية المستدامة".⁷

3. مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة: WBCSD

قام هذا المجلس بدمج المسؤولية الاجتماعية للشركات في سياق التنمية المستدامة ووفقا لهذا المجلس فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي: "إلتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال المتواصل والصحيح بالسلوك الأخلاقي، وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع تحسين نوعية الحياة لموظفيها وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل".⁸

4. البنك الدولي: يعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها: "الإلتزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة، وذلك من خلال التعاون مع العاملين وأسرتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشتهم على نحو مفيد لنشاط المؤسسات والتنمية الاقتصادية".⁹

⁶ Commission des communautés européennes, livre vert, promouvoir le cadre européen pour la Responsabilité Sociale des entreprises, 2001, p7.

⁷ حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 23/22 نوفمبر 2011، ص 211.

⁸ حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، مرجع سابق، ص 211.

⁹ حسين شنيني، لخضر مولاي عبد الرزاق، مرجع سابق، ص 211.

5. الغرفة التجارية العالمية:

تعرف هذه الأخيرة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها: "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فهي تعتمد على المبادرات الحسنة وتحقق من خلال الانفتاح والتعليم."¹⁰

كما قامت بعض الهيئات المحلية بتقديم تعاريف للمسؤولية الاجتماعية منها: المنظمة الكندية لأعمال المسؤولية الاجتماعية CCSR والتي عرفت المسؤولية الاجتماعية على أنها: "إلتزام الشركة لتعمل في بيئة من الإستدامة الاقتصادية والبيئية مع الإعتراف بمصالح أطراف ذات المصلحة فيها بشكل يتجاوز العمل التطوعي والخيري"، أما المرصد الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية ORSE فهو الآخر قدم بدوره تعريفا للمسؤولية الاجتماعية وعرفها بأنها: "تجنيد كل طاقات المؤسسة كي تساهم بشكل إيجابي إلى جانب كل الفاعلين الآخرين في التنمية الاقتصادية، وذلك من خلال إدماج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في أنشطتهم بشكل متوائم مع أهداف التنمية الاقتصادية."¹¹

فيما يتعلق بالتعاريف المقدمة من قبل الهيئات والمنظمات العالمية، فنلاحظ أنها تختلف من تعريف لآخر ويعود السبب حسب اعتقادي إلى أن كل منظمة أو تعريف حاول أن يعالج الموضوع الذي لم تتناوله المنظمات والتعاريف السابقة، بالإضافة إلى تقديم تعريف يلي رغبة كل طرف من أصحاب المصالح، وهو ما أعطى للمؤسسات مجال حرية أكثر بالتقيد طوعا أو إلزاما بالمسؤولية الاجتماعية.

وبعد استعراض وتحليل وجهات النظر المتباينة والمختلفة سواء كانت بالنسبة للتعاريف الأكاديمية أو التعاريف المقدمة من قبل المنظمات والهيئات الدولية إلا أنها تتفق في مجملها على بعض النقاط المشتركة والتي يمكن إيجازها في ما يلي:

¹⁰ حسين شنيني، لخضر مولاي عبد الرزاق، مرجع سابق، ص 212.

¹¹ Agence Française de Normalisation, observatoire de RSE- Développement durable et entreprise, édition Afnor, France, 2003, p22.

- الإجماع على الدور المهم الذي يمكن أن تلعبه المؤسسة في المجتمع بصفقتها عضوا فيها وذلك من خلال الإدماج والإهتمام بالشواغل الاجتماعية والبيئية ضمن إستراتيجيتها التسييرية وحسن إدارة علاقاتها مع أصحاب المصالح؛
- الطابع الطوعي والإرادي الذي يميز إلتزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية يجعلها أكثر اجتماعية بعيدا عن التقيد والإلتزام بالنصوص القانونية مما يحسن صورتها في المجتمع؛
- تقيد المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية يعني اشتغالها لخمس جوانب رئيسية للمسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في: المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الخيرية، المسؤولية الأخلاقية وأخيرا المسؤولية البيئية؛
- إلتزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية يسمح لها بترسيم وتوثيق الممارسات الإيجابية وإشراك الأطراف الأخرى مما يجعلها تساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

وتأسيسا على ما سبق يمكن أن نقترح تعريفا للمسؤولية الاجتماعية والتي نعني بها: "الإلتزام المستمر من قبل المؤسسة طوعية بالإنشغالات البيئية والاجتماعية وإدماجها ضمن إستراتيجياتها بما يضمن لها إشباع رغبات جميع الأطراف ذات المصلحة في المؤسسة".

2.1.1.2. الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية:

يتفق العديد من الباحثين على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم قديم وليس حديثا، لكنهم اختلفوا في بداية الحديث عن المسائل ذات العلاقة بالمسؤولية الاجتماعية. فهناك من يرى أن الحديث بدأ عن هذه الأخيرة بداية من سنوات 1920، حيث أن الكثير من المديرين أصبحوا يتناولون بالحديث بشكل مباشر عن الموضوع ويربطونه ببعض القضايا ذات البعد الديني وعلاقة المؤسسة الاقتصادية بالمجتمع، وقد أيد هذا الطرح كل من A.Aquier و J.P.Gond سنة 2007، غير أن الباحثين Henderson 2005 و Pesquero 2006 أرجعوا تاريخ المسؤولية الاجتماعية إلى سنوات الثلاثينيات وبالضبط إلى الأعمال التي قام بها كل من Berle et Means سنة 1932، وإلى سنة 1938 من خلال الأعمال التي قام بها

Bernard، ومع بداية سنوات الخمسينيات أين زاد إهتمام الباحثين بالمسؤولية الاجتماعية وتضاعفت الأبحاث والمقالات العلمية حول الموضوع، غير أن المساهمة الحقيقية ترجع بالدرجة الأولى إلى الاقتصادي الأمريكي هوارد بوان عام 1953 من خلال كتابه "المسؤولية الاجتماعية لرجل الأعمال" Social Responsibilities of the Businessman¹²، وقد اعتبر الكثير من الباحثين ومنهم Pesquero أن هذا الباحث بمثابة الأب المنظر والمؤسس للمسؤولية الاجتماعية للشركات لأنه يعتبر أول من أدرج مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مجال إدارة المؤسسة، فمن وجهة نظر هذا الباحث "يجب إدماج البعد الاجتماعي في إستراتيجية المؤسسة"، على اعتبار أن رجل الأعمال لديه مسؤولية في متابعة السياسات واتخاذ القرارات التي من شأنها أن تؤثر في الأهداف الاقتصادية للمؤسسة ومن ثم على قيم المجتمع، وقد حاول إعطاء مفهوم للمسؤولية الاجتماعية على أنها: "مجموعة من الإلتزامات التي تحتوي على سلسلة من القرارات والسياسات التي تكون متوافقة مع أهداف وقيمة المؤسسة".¹³

ومنذ هذه المحاولة، بدأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتطور عبر الزمن لتلي بعد ذلك الأبحاث التي قام بها كيث دافيس سنة 1960 وتوصل من خلالها إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات نعني بها " استجابة المنظمة لتلك المسؤولية طوعية تعود بالدرجة الأولى إلى القرارات والأعمال التي يقوم بها المديرين من أجل تعظيم منافعهم الاقتصادية والتقنية"¹⁴، ثم تلاه بعد ذلك الباحث بيتر دروكر الذي تناول المسؤولية الاجتماعية في كتابه الصادر له سنة 1977 والمعنون ب An Introductory view of management، وفي نفس السياق يرى كلاركسون سنة 1995 أن المسؤولية الاجتماعية أخذت إزدهارها الحقيقي من خلال الأعمال التي قام بها A.Carroll سنة 1979 ومن خلال اقتراح مفهوم الأداء الاجتماعي الذي يركز على المسؤولية الاجتماعية، وفي نفس السنة قام Strier Francklin بالإشارة إلى أن المسؤولية الاجتماعية تمثل توقعات المجتمع لمبادرات المنشأة في مجال مسؤوليتها تجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المنشأة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها.¹⁵

¹² Pesquero, Henderson, Modèle et représentation, Presses Universitaire de France, Collection Gestion, paris, 2005, p397.

¹³ Angéle Dohou, Nicolas Berland, Op.Cit, p7.

¹⁴ Angéle Dohou, Nicolas Berland, Op.Cit, p7.

¹⁵ طاهر منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص 216.

وتعتبر هذه البحوث من البحوث والأعمال التي كان لها السبق في تناول موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، والملاحظ لهذه البحوث يجدها بالكامل ترجع بالأساس إلى باحثين أمريكيين، ما يدل على أن هذا الموضوع أول ما ظهر في أمريكا، وقد دار جدل كبير بين الباحثين في تناول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة باعتباره يتناول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة أو المسؤولية المجتمعية على اعتبار ظهور المصطلح بالإنجليزية *Corporate Social Responsibility*.

3.1.1.2- مقاربات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

يوجد اختلاف جوهري في الأسس بين المفهوم الأمريكي والمفهوم الأوروبي، فيأخذ الأول الطابع الديني والأخلاقي في حين أخذ الأوروبي بالسياسات التي تقع ضمن التنمية المستدامة لذلك ارتأينا تقديم المقاربة التاريخية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق المقاربة الأمريكية ثم المقاربة الأوروبية كل على حدى.

1.3.1.1.2. المقاربة الأمريكية للمسؤولية الاجتماعية:

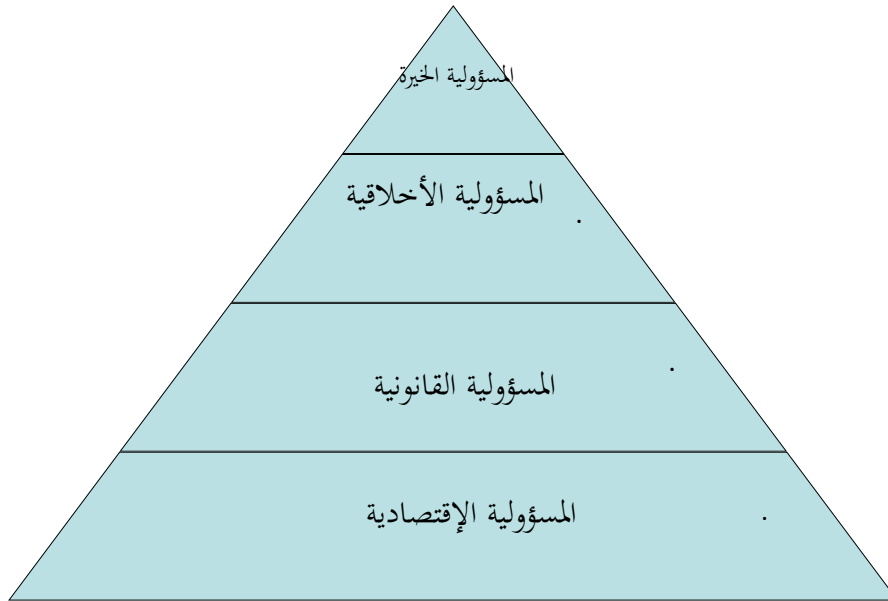
تركز النظرة الأمريكية للمسؤولية الاجتماعية على الوازع الديني والأخلاقي، ويرجع ذلك بالأساس إلى سيطرة الفكر الديني والأخلاقي التي يقوم عليها المذهب البروتستانتي، وقد ظهرت كما ذكرنا سابقا المسؤولية الاجتماعية مع بداية الخمسينيات، وذلك على اعتبار أن الأخلاق هي التي تحكم العلاقات بين الأشخاص، لذلك ارتكزت على التسيير المسؤول للملكية يتوقف على عدم المساس بحقوق الآخرين من جهة، ومن جهة ثانية يجب على الأشخاص المسيرين مساعدة الأشخاص المحتاجين، وفي هذا الإطار يرى كل من Capron et Quierel 2007 أن فعل شيء مستحسن كنتيجة طبيعية لمبادئ المسؤولية الفردية، وذلك بهدف تصحيح الأخطاء وتخفيف الأضرار عند رسم السياسات في المؤسسة، ما يلاحظ هنا لا وجود للمسؤولية الجماعية ولكن للمسؤولية الفردية، وبالتالي إذا كان هناك ظلم اجتماعي سيعالج بالأعمال الخيرية وأخلاقيا، ومن ثم فإن المقاربة الأمريكية حصرت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في المسؤولية الأخلاقية فقط، فهي الكفيلة بتسيير العلاقات بين الأطراف، وأنها تعمل على محاربة الأعمال غير الجيدة والمضمونة من قبل المجتمع، فالمؤسسات المسؤولة اجتماعيا هي تلك التي تحترم قانون الأخلاقيات، فحسب Aggerie et All

2005 فيريان أن من أساسيات التصميم الأميركي للمسؤولية الاجتماعية تضمين الإعتبارات الأخلاقية والدينية.

وقد اعتبرت هذه المقاربة كلا من (A.Carroll(1979), Wood(1991), Clarkson(1995) كرواد في هذا الموضوع، خاصة الأبحاث التي قام بها A.Carroll سنة 1979 فهو يعتبر أول من قدم تعريفا للمسؤولية الاجتماعية. وأول من وضع الأسس النظرية لها، حيث اقترح مفهوما للأداء الاجتماعي والذي يركز على المسؤولية الاجتماعية التي تستند إلى ثلاث أبعاد هي: البعد الأول يختص بإظهار الأنواع الأربعة من المسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية، أما البعد الثاني فيمثل التيارات الفلسفية للإدارة، والبعد الثالث فيتمثل في السياقات الاجتماعية المحددة والمعينة.

وعلى هذا الأساس أورد كارول محتوى المسؤولية الاجتماعية وهي عبارة عن مفهوم شامل يضم الأنواع الأربعة للمسؤولية، والتي قام بتقديمها في شكل هرم مقسم تبعا لهذه الأخيرة، والشكل الموالي يوضح هرم كارول لمستويات المسؤولية الاجتماعية للشركات.

الشكل رقم: 03 يوضح هرم كارول لمستويات المسؤولية الاجتماعية للشركات.



المصدر: Angéle Dohou, Nicolas Berland, ibid, p7.

وقد اعتمد كارول على توظيف هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط الموجود بين هذه الأنواع من المسؤولية من جهة، ومن جهة ثانية التجسيد الواقعي لهذه الأبعاد، فلا يمكن لبعد أن يوجد بدون وجود بعد أو سند آخر له، وقد قام كارول بتقديم تعاريف المستويات الأربعة للمسؤولية الاجتماعية لشركات مفصلة كما يلي:

أ- المسؤولية الاقتصادية: Economic Responsibility

ويقصد بها أن تكون المؤسسة نافعة ومجدية اقتصاديا من خلال محاولتها جاهدة توفير الأمان للآخرين، وتحقيق العوائد والأرباح الكافية، وذلك بواسطة إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بتكاليف منخفضة ونوعية جيدة.

ب- المسؤولية القانونية: Legal Responsibility

ونعني بها مدى تقييد المؤسسة بالقانون، وذلك من خلال إلزامها بتنفيذ الأعمال وفق ما تقتضيه اللوائح والتنظيمات والقوانين.

ج- المسؤولية الأخلاقية: Ethical Responsibility

بمعنى أن تكون المؤسسة صالحة من خلال التقيد بالجوانب الأخلاقية، السلوكية والمعتقدات السائدة في المجتمع ضمن الأعمال التي يقوم بها، وبالتالي احترام المؤسسة لهذه المسؤولية تجعلها أكثر قبولا في المجتمع.

د- المسؤولية الخيرية: Discretionary Responsibility

وتتمثل هذه المسؤولية في مختلف المبادرات الطوعية التي تقوم بها المؤسسة بشكل إنساني وتطوعي ولا تهدف من خلالها إلى زيادة الأرباح أو الحصة السوقية.

وفي نفس المنحى، قدم كارول بالإضافة إلى تقديمه هرم المسؤولية الاجتماعية مصفوفة المسؤولية الاجتماعية أين صنف سلوك الإدارة تجاه المستفيدين تبعاً لهذه المسؤولية، فبالنسبة لهذه المصفوفة والتي أبرز وأوضح فيها العلاقة بين أصحاب المصالح وكل نوع من أنواع المسؤولية الاجتماعية الأربعة، أما فيما يتعلق بتصنيف سلوك الإدارة تجاه المستفيدين فقد صنفها إلى ثلاث أصناف والمتمثلة في الإدارة الأخلاقية، الإدارة غير الأخلاقية والإدارة الوسطية.¹⁶

ويجدر التذكير أنه بالرجوع إلى الأعمال التي قام بها كارول والتي تعتبر من الإسهامات الرئيسية في هذا الموضوع، أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تتوقف على إعتبارات الأخلاقية والدينية وهذا بطبيعة الحال لا ينفي الوظيفة الاقتصادية للمؤسسة التي تتوقف على الربح، ومن وجهة نظر أخرى قام Holms سنة 1985 بدوره بتعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها ما هي إلا إلتزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل: محاربة الفقر وتحسين الخدمات. وفي نفس السياق قام وود wood سنة 1991 وبالاعتماد على أعمال كارول بتقديم أبحاث جديدة تركز على تحديد أنواع المسؤوليات التي تقع على عاتق المؤسسة من خلال تحديد المبادئ التي يجب على المؤسسات أن تتحملها في إطار المسؤولية الاجتماعية والتي لخصها في: مبدأ الشرعية، مبدأ المسؤولية العمومية، مبدأ السلطة الإدارية.¹⁷

من جهة أخرى، ركز وود وكارول Wood et Carroll على مفهوم الأداء الاجتماعي سنة 1991 في بحث جديد لهما، والذي تم تعريفه على أنه الهيئة التنظيمية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية ولسيرورة الحساسية الاجتماعية، السياسات والنتائج الملاحظة والمتعلقة بالعلاقات الاجتماعية للمؤسسة، وهنا ظهر مفهوم الأداء الاجتماعي لأول مرة بمفهومه الجديد وأخذ يتطور مع الزمن حيث قامت الباحثة Wafa

¹⁶ طاهر منصور الغالبي، مرجع سابق، ص 22.

¹⁷ عبد الرحمان العايب، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل التحديات التنموية المستدامة، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2011، ص 62.

Chakron في بحث لها بتقديم تعريف جديد للأداء الاجتماعي على أنه: "تطبيق منظم لمبادئ المسؤولية والميادين الاجتماعية والفلسفة التي تقدم الحلول في هذا المجال".¹⁸

وبعد إستعراض هذه التعريفات نجد أن وود أعطى البعد العملي لمفهوم الأداء الاجتماعي الذي قدمه كارول سنة 1979، غير أن كلاركسون قام سنة 1995 باعطاء نظرة أكثر براغماتية فيما يتعلق بالمشاكل المتعلقة بالتعاريف السابقة، حيث اقترح من أجل فهم الأداء الاجتماعي ضرورة ضبط مهام المؤسسة وفق وظائفها.

وتأسيسا على ما سبق، نلاحظ ظهور مفاهيم جديدة نتيجة لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فظهر مصطلح الاستجابة الاجتماعية والذي اعتبره العديد من الباحثين على أنه مرادف لمصطلح المسؤولية الاجتماعية غير أن كارول سنة 1999 وضح الفرق بين المفهومين، حيث عرف الإستجابة الاجتماعية على أنها قدرة المؤسسة للإستجابة للضغط الاجتماعي، أما وود فيرى أن القابلية الاجتماعية هي: "الوضعية التي تقوم من خلالها المؤسسة بتسيير علاقاتها مع أصحاب المصالح".¹⁹ وبالتالي هذا المفهوم كذلك قدم الصفة العملية للمسؤولية الاجتماعية من خلال إخراجها من التعاريف البلاغية إلى محاولة معرفة التحديات والمشاكل التي تواجه المؤسسات عند تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية وقد أيد هذا الطرح كلا من Ackerman (1973), Frederick (1978), Aggerie et All (2005).

وتمشيا مع نفس الطرح قام Stephen Robbins بالتمييز بين المسؤولية الاجتماعية والإستجابة الاجتماعية وفق مجموعة من الأبعاد مشيرا إلى أن المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على نهايات من الأهداف بشكل إلتزامات بعيدة المدى، في حين أن الإستجابة الاجتماعية ما هي إلا الرد العملي بوسائل مختلفة على ما يجري من تغيرات وأحداث اجتماعية على المديين المتوسط والقريب.

¹⁸ Wafa chakron, Azzedin Tounés, Performance Sociale des Entreprises dispositif de mesure: un panorama théorique, la revue français de gestion, p7.

¹⁹ Wafa chakron, Azzedin Tansi, Op.Cit, p8.

بعد إستعراض وتحليل وجهات نظر المتباينة لمختلف التعاريف والمفاهيم المقدمة من قبل مختلف الباحثين والأكاديميين، لاحظنا بشكل عام أنهم حاولوا التقريب بين الإتجاه الأول والمتمثل في مختلف الأبحاث المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية (قواعد، وأساسيات المسؤولية الاجتماعية)، وبين الأبحاث المهتمة بالقابلية والإستجابة الاجتماعية، وكذلك الأبحاث التي تخص الحدود الاجتماعية، وتم هنا اقتراح المجالات التي يمكن فيها تنفيذ المسؤولية الاجتماعية، وذلك ما اقترحه Gond 2003 في شكل نموذج للأداء الاجتماعي يركز أساسا على إرضاء المساهمين.

2.3.1.1.2. المقاربة الأوروبية للمسؤولية الاجتماعية:

على عكس النظرة الأمريكية للمسؤولية الاجتماعية والتي تركز على الأنشطة الخيرية للوظائف والأنشطة الاقتصادية للمؤسسة، فإن الرؤيا والنظرة الأوروبية لا تنظر للأنشطة الخيرية أنها تدخل في مجال المسؤولية الاجتماعية، وإنما تركز على الأنشطة الاقتصادية للمؤسسة وأن إلتزام مؤسسة ما بالمسؤولية الاجتماعية يعتبر خيارا لها أي طوعا، ومن أجل التعرف أكثر على النظرة الأوروبية للمسؤولية الاجتماعية قام الإتحاد الأوروبي بتقديم تعريف للمسؤولية الاجتماعية والذي يعتبر كمرجع لكافة دول الإتحاد الأوروبي حيث عرفها على أنها: "الطريقة التي يجب أن تعمل بها المؤسسات لدمج الإهتمامات والقضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في صنع القرار بصفة طوعية ودون إضرار بعلاقتها مع أصحاب المصالح."²⁰

وبالتالي ما تم ملاحظته في التعريف المقدم من طرف اللجنة الأوروبية أن المؤسسات ترتب وفق إلتزامها بالمسؤولية الاجتماعية الدنيا في إطار نشاطها الاقتصادي، ومن تم تدخل هذه المسؤولية ضمن السياسة التوجيهية لمبادئ التنمية المستدامة، ومن أجل حث وتشجيع قيام هذه المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية قام المجلس الأوروبي ل Göteborg في جوان 2001 بإعادة توجيه إستراتيجية Lizbonne نحو التنمية المستدامة من خلال تصنيف المسؤولية الاجتماعية ضمن المراتب الأولى في سلم الأولويات السياسية، ولم يكتف الإتحاد الأوروبي بهذا فقط بل قام كذلك في مارس 2006 باستحداث جائزة سميت " أليانس الأوروبية

²⁰ Commission des communautés européennes, Livre Vert promouvoir le cadre européenne pour la responsabilité sociale des entreprises, 2001, P9.

من اجل المسؤولية الاجتماعية" وهذا بهدف تشجيع المؤسسات الأوروبية على التقيد بمبادئ المسؤولية الاجتماعية في إطار أبعاد التنمية المستدامة.

وعلى هذا الأساس، رأى كل من Capron et Quairel 2007 أن النظرة الأوروبية للمسؤولية الاجتماعية ما هي إلا تطبيق عملي لمفهوم التنمية المستدامة على مستوى المؤسسة على اعتبار أن مفهوم التنمية المستدامة متعلق بالاقتصاد الكلي، ولتطبيقه على المستوى الجزئي والمؤسسة لا بد من وجود أداة أو مفهوم آخر وهو ما تجسد في المسؤولية الاجتماعية، حيث يرى Baret 2006 أن المسؤولية الاجتماعية في إطار التنمية المستدامة والمقاربة الأوروبية تترجم في شكل مثلث يأخذ بعين الاعتبار الأهداف الثلاثة للمؤسسة والمتمثلة في الهدف الاقتصادي من خلال إنشاء الثروة، والثاني إيكولوجي يرتبط بالمحافظة على البيئة، بينما الثالث اجتماعي يتعلق بالمساهمة في الأنشطة الاجتماعية.

وبشكل عام وبعد إستعراض وتحليل وجهات نظر المقاربتين فحسب إعتقادي أنه ليس هناك فرق بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المقاربة الأمريكية والأوروبية على اعتبار أن مفهومي المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة مفهومين قريبان جدا، فالأول يعني دمج الإهتمامات الاجتماعية والبيئية في النشاطات التجارية للمؤسسات، أما الثاني فيعني التوفيق بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في نشاط المؤسسة، فهما مفهومين متكاملان لا متعارضان وكلاهما يخدم الآخر أي تم الانتقال من المسؤولية الاجتماعية الداخلية التي تهتم بداخل المؤسسة (العامل) إلى المسؤولية الاجتماعية الخارجية التي تهتم كل الأطراف ذات المصلحة.

2.1.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

لا يمكن الحديث عن المسؤولية الاجتماعية دون التطرق إلى أبعاد هذه المسؤولية، وبالموازاة مع تعدد التعاريف المقدمة لهذا المفهوم واختلاف المدارس والرؤى، اختلفت كذلك أبعاد هذه المسؤولية تبعاً لإختلاف مناهج دراسة هذه المسؤولية وأمطها والتي تم تقسيمها من طرف بعض الباحثين إلى خمسة مناهج²¹؛ فالمنهج

²¹ طاهر منصور الغالبي، صالح مهدي، مرجع سابق، ص218.

الأول الذي تم تأسيسه على أساس ثلاث توجهات أساسية للمسؤولية الاجتماعية ممثلة في النمط التقليدي للمسؤولية الاجتماعية والذي يركز على تحقيق المؤسسة لأرباحها الاقتصادية وأن المسؤولية الاجتماعية تسعى لذلك، أما النمط الاجتماعي فهو نتاج النقد الموجه للنمط التقليدي من خلال اهتمام المؤسسة بالمجتمع وليس فقط بالربح، أما النمط الثالث والمعرف بالكلفة الاجتماعية فيعتبر أن تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات تعتبر ككلفة يتم إدماجها مع باقي التكاليف.

أما المنهج الثاني فينظر إلى المسؤولية الاجتماعية ببعدين؛ الأول يرتبط بالعاملين وتحسين ظروفهم، والبعث الثاني يرتبط أساساً بالبيئة الخارجية (المجتمع)، أما المنهج الثالث فيتمثل في الأبعاد التي قدمها كارول والمتمثلة في البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي والبعث الخيري.

أما فيما يتعلق بالمنهج الرابع فيتحدد من خلال ثلاثة أبعاد: وهي البعد الاقتصادي المركز على تحقيق الأرباح، والبعث الثاني في إطار البعد الاجتماعي والمتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، أما البعد الثالث فهو البعد المتوازن Socio-Economic، وهذا البعد يأخذ بعين الاعتبار التوجهات المختلفة للجهات ذات المصلحة في المؤسسة، في حين أن المنهج الخامس والمتعلق أساساً بالمسؤولية الاجتماعية الشاملة والتي تعكس المبادرات الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات بصفة طوعية وذلك من خلال تبني هذه الأخيرة لقضية اجتماعية معينة أو تحملها لمسئولياتها في كافة أوجه النشاط.

إن المتبع والملاحظ لأبعاد وأنماط المسؤولية الاجتماعية فيجدها متباينة ومختلفة من منهج لآخر، فنجد أن بعض المناهج ركزت على مزيد من تحقيق الأرباح بغض النظر عن مصلحة باقي الأطراف، وبعض المناهج ركزت على تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية وبالتالي تقديمها للمزيد من الخدمات للمجتمع، وذلك على حساب أدائها الاقتصادي وتحملها للخسائر، والبعض الآخر أخذ نموذج وسطي واقعي يدمج بين التوازن بين مستويي الأداء الاقتصادي والاجتماعي، وهذا ما أفرز مؤيدين ومعارضين لتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية.

وفي نفس الطرح السابق، قام Alexander Dahlsrud في سنة 2006 بدراسة نظرية لمحاولة حصر التعاريف، والمفاهيم، وكذا أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات والمقالات العلمية للفترة الممتدة من سنة 1980-2003 فوجد أن ما يقارب 37 تعريفاً ومفهوماً مقدماً للمسؤولية الاجتماعية مست الأبعاد التالية ملخصة في الجدول التالي: ²²

الجدول رقم: 04 يبين الأبعاد الخمسة حسب دراسة Dahlsrud

الأبعاد	التعريف المقدم للبعد	نموذج من العبارة
البعد البيئي	البيئة الطبيعية	- البيئة أكثر نظافة؛ - التسيير البيئي؛ - تضمين الإنشغالات البيئية في الأعمال الاقتصادية.
البعد الاجتماعي	العلاقة بين المؤسسة والمجتمع	- المساهمة في مجتمع أفضل؛ - تضمين الإنشغالات الاجتماعية في الأنشطة الاقتصادية؛ - فحص كل التأثيرات على المجتمع.
البعد الاقتصادي	الجانب الاجتماعي، الاقتصادي أو المالي والذي يصف المسؤولية الاجتماعية في شكل عمليات تجارية	- المساهمة في النمو الاقتصادي؛ - المحافظة على مردودية العمليات التجارية.
بعد الأطراف ذات المصلحة	ترافع من أجل مجموعة الأطراف ذات المصلحة	- تفاعل مع أطراف ذات المصلحة؛ - كيف تقوم المنظمات بالتفاعل مع عمالها، الموردين، العملاء، والمجتمع؛ - معالجة الأطراف ذات المصلحة في المؤسسة.
البعد الطوعي	الأعمال التي لم تلزم قانوناً	- المؤسسة على قيم أخلاقية؛ - الإلتزامات القانونية الطوعية

المصدر: Atil A, Environmental responsibility in the Algerian SMEs: Between Conformity and opportunism, International Conference on Corporate Social Responsibility of companies, Morocco, 2009, p12.

²² A.Atil, Daden.A, Concept de RSE dans les PME Algérienne entre une perception floue et une représentation controversée. Revue chercheur, université de Ouargla, 2012, P15.

ووفقا للدراسة التي قام بها Dahlshrud، نلاحظ أن البعد البيئي هو الأقل حظورا في مختلف التعاريف المقدمة بالرغم من أنه يدخل ضمن أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

3.1.2- أهمية المسؤولية الاجتماعية والبيئية:

لقد اكتسبت المسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات خاصة في الدول النامية بسبب ضعف النظم القانونية من جهة، وكذا ضعف نوعية المعلومات التي تؤدي إلى منع الإشراف والرقابة وتعمل على انتشار الفساد وانعدام الثقة من جهة أخرى، وبالتالي تبني المؤسسة لهذه المسؤولية سوف يؤثر حتما وبدون شك على إعادة تحديد المهام الخاصة بالمؤسسات، أين تصبح المؤسسات تبحث على الفوائد وعدم الإضرار بالأطراف ذات المصلحة من أجل تحسين ظروف العمل، مساعدة المجتمع، والحفاظ على البيئة، وبالتالي فإن تقييد هذه الأخيرة بالمسؤولية الاجتماعية لا تقتصر فوائده على المؤسسة فقط وإنما يتعداه إلى المجتمع والدولة التي تعمل فيها و يمكن تلخيص أهمية المسؤولية الاجتماعية بمايلي:²³

- بالنسبة للمؤسسة:

بينت العديد من الدراسات أن وفاء المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية يضيفي تحسينا مستمرا لمناخ العمل السائد داخل المؤسسة، ويحسن من إنتاجيتها، كما أنها تقوم بتحسين صورتها في المجتمع من خلال تلبية حاجات المجتمع مما يجعلها مقبولة اجتماعيا، وبالتالي التنوع في المصادر التمويلية بسبب زيادة المساهمين، والتخفيض من تكاليفها، وذلك من خلال الفعالية البيئية التي تقتضي إعادة تدوير المخلفات في تصميم المنتج، مما يؤدي إلى تفادي تبذير الموارد، ومنع التلوث وكذا الحصول على عمال أكثر مهارة.

- بالنسبة للمجتمع:

إن إلتزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية من شأنه أن ينعكس على تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، في شكل إستقرار اجتماعي بسبب زيادة فرص العمل وانخفاض البطالة، وتوفر العدالة

²³ حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، مرجع سابق، ص 28.

الاجتماعية، مما يؤدي إلى زيادة التكافل الاجتماعي خاصة عند توظيف الأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة، كما أنه يساهم في تحسين الشفافية والصدق في التعامل مما ينجر عنه المزيد من الترابط الاجتماعي.

- أما بالنسبة للدولة:

فأكبر استفادة لها هي إدراك منظمات الأعمال لدورها الاجتماعي من شأنه أن يقلل من الأعباء الاجتماعية لهذه الدول من صحة، وبطالة... الخ، وبالتالي تجنب التدخل الحكومي في قرارات المؤسسة وهذا ما من شأنه تحسين التنمية السياسية في الدول.

4.1.2- مجالات المسؤولية الاجتماعية:

إن الحديث عن مجالات المسؤولية الاجتماعية نجدها تختلف من باحث لآخر ويعود ذلك حسب إعتقادنا إلى الإختلافات التي شهدتها المسؤولية الاجتماعية من حيث التعريف بين المقاربة الأمريكية والأوروبية ما نتج عنه إختلاف في مجالات هذه المسؤولية، وكذا إلى الإختلاف في طبيعة المشكلات الإقتصادية التي تتباين حسب الزمن والمكان، وفي هذا الصدد يمكن الإشارة إلى بعض المجالات التي حددتها لجنة جمعية المحاسبين الأمريكيين والتي تضم قائمة بمجالات المسؤولية الاجتماعية حيث تعتبر من أهم المجالات المقبولة من طرف المؤسسات والباحثين حيث قسموها إلى مجالات وأنشطة خاصة بالمجتمع، الموارد البشرية، المساهمين، البيئة والموارد الطبيعية، المنتج والخدمة.²⁴

أما Pride et Ferrell فيريان أن مجالات المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تشمل مجالات أكثر من التي ذكروها لجنة المحاسبة الأمريكية حيث تضم حسب إعتقادهم المجالات التالية: المالكون، العاملون، الزبائن، المجهزون، المنافسون، المجتمع المحلي، البيئة، الحكومة، جماعات الضغط الحكومية وغير الحكومية، الأقليات والفئات ذات الإحتياجات الخاصة، وأمام كل هذه التجاذبات والإختلافات حاولنا أن نقدم تقسيماً جديداً ركزنا فيه على الأداء الاجتماعي المتعلق بالمؤسسة (داخلي) أو يتعلق بأطراف خارجية (خارجي) وبالتالي تم تقسيمه إلى أداء اجتماعي داخلي والذي يضم كل المجالات التي تكون داخل المؤسسة كالمساهمين والعمال،

²⁴ محمد حسني عبد الجليل، الإطار العلمي للمراجعة الاجتماعية، أطروحة دكتوراه، جامعة القاهرة، مصر، 1995، ص 21.

حيث يعتبر المالكون هم فئة مهمة جدا على إعتبار أنهم هم من يتحملون مخاطر الإستثمار، وبالتالي يركز مجال المسؤولية الاجتماعية على تحقيق أكبر ربح ممكن وتعظيم القيمة السوقية للسهم مما يمكن المؤسسة من تطوير مستمر لقدراتها وإمكاناتها مما يضيف مزيدا من الإستقرار للمجتمع، أما العاملون والذين يعتبرون الركيزة الأساسية لكل مؤسسة حيث يركز مجال المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال على ضرورة أن تدفع المؤسسة لهم أجور ومرتبوات مجزية وبعادلة مع فرص للترقية والتدريب المستمر مع تهيئة كل ظروف العمل الصحية والمناسبة مع مشاركة الإدارة في القرارات كما تضم كذلك محاربة كل أنواع التمييز العنصري وتشغيل الأطفال القصر والمساواة بين النساء والرجال في العمل... الخ.

أما فيما يتعلق بمجالات المسؤولية الاجتماعية الخارجية فهي تضم كل العناصر التي لم تدخل في المسؤولية الاجتماعية الداخلية فهي تضم كلا من الزبائن، المجتمع المحلي، البيئة، المنافسون، الدولة، جماعات الضغط... الخ. فبالنسبة للزبائن فمجالات المسؤولية الاجتماعية التي يمكن أن تشملهم تتمثل في إنتاج وتوفير كل السلع الضرورية لهم ومحاولة إشباع رغباتهم وتحسين طبيعة التعامل معهم، أما الموردين فمسؤوليتهم تتوقف على عدم تقديم منتجات مخالفة للبيئة مع تزويد وإحترام أوقات التسليم، أما الحكومة فمجالها يتمثل في توفير مناصب عمل قارة لأفراد المجتمع، أما المجتمع المحلي والذي يعتبر من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية فهي توفير مناصب عمل وتقديم التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية، الثقافية والرياضية ودور العجزة والمستشفيات وكذا إحترام العادات والتقاليد، أما بالنسبة للمنافسين فتهدف إلى منع الإحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين مع احترام قواعد المنافسة، أما البيئة فالمسؤولية تتوقف على منع تلوث المياه والهواء والتربة والتخلص من المنتجات الضارة وإعادة تدويرها مع صيانة الموارد و تنميتها.

وتجدر الإشارة في هذا المجال إلى صعوبة تقييم أثر البرامج على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات سواء على هذه الأخيرة أو على المؤشرات الإقتصادية والاجتماعية، ويرجع السبب حسب إعتقادنا إلى صعوبة قياس المسؤولية الاجتماعية والبيئية بسبب تعدد المعايير والطرق المستخدمة لتقييمها، وعلى الرغم من هذه الصعوبات إلا أن هناك بعض الإجتهدات من قبل مجموعة من الباحثين بغية قياس درجة نجاح تبني المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية.

5.1.2- قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات:

يعتبر قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات من المواضيع الهامة والتي أخذت حيزا هاما في فكر الباحثين والمنظمات المهنية والهيئات العلمية إضافة إلى التشريعات القانونية، وتجدر الإشارة إلا أن أهمية الأداء الاجتماعي وقياسه ظهر منذ أول العشرينات من القرن الماضي، حيث وضع Sheldon أن مسؤولية كل منظمة تتحدد بالدرجة الأولى بأدائها الاجتماعي وما يقدمه من خدمات ومنافع للمجتمع والبيئة التي تعمل فيها، وبمرور الزمن تطور هذا التفكير من طوعية تبني هذه المسؤولية إلى إلزام للتحقق من وفاء المنظمات لمسئوليتها الاجتماعية في تقارير تبين نتائج هذا الأداء والذي لم يعد خيارا مطروحا بل أصبح ملزما لكل مؤسسة أرادت الإستمرارية والبقاء والتعايش مع المجتمع والبيئة المحيطة بها.

وعموما بدأ الإهتمام بالأداء الاجتماعي في بداية السبعينات حيث إتجهت معظم الهيئات العلمية والمهنية بالإهتمام بالموضوع، حيث في دراسة أجريت سنة 1977²⁵ تبين من خلالها أنه من بين 500 شركة صناعية أفصحت 446 عن بيانات المسؤولية الاجتماعية والبيئية أي ما يقارب نسبة 89%، ومن بين 50 شركة تأمين أفصحت 36 منها أي بنسبة 72%، وأن 47 بنكا من بين 50 بنكا تجاريا أي نسبة قارت 94%، وفي أوروبا بدأ الإهتمام بالأداء الاجتماعي خلال سنة 1977 خاصة في فرنسا مع صدور القانون الذي ألزم المؤسسات الفرنسية بضرورة تقديم الميزانية الاجتماعية، ونشير هنا أن في الدول الأوروبية كل دولة حرة في تقديم شكل الميزانية الاجتماعية بما يتوافق مع قوانينها.

وفي نفس السياق، قامت الجمعية القومية للمحاسبين الأميركيين والمعروفة بإختصار ب (AAA) سنة 1975 بالتأكيد على أهمية الأداء الاجتماعي والبيئي من خلال إرساء الأسس اللازمة لقياس فاعلية البرامج الاجتماعية والبيئية داخل المؤسسة.

²⁵ مراد سكاك، تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات - دراسة ميدانية لبعض مؤسسات ولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 11، جامعة سطيف، 2011، ص 208.

وكما نعلم أن قياس وتقييم الأداء الاجتماعي لا يتم إلا من خلال وجود مجموعة من المؤشرات التي يتم استخدامها لقياس درجة نجاح هذه البرامج مع إختيار الطرق الملائمة للإفصاح عن هذا الأداء، وقد تم تقسيم هذه البرامج إلى أربعة مجموعات رئيسية هي:²⁶

1. معايير ونظم الإدارة وإصدار الشهادات: يتم من خلال هذه المؤشرات فحص هذه المؤسسات والتأكد من مدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية، وإنطلاقاً من ذلك يتم إصدار الشهادات مما يزيد من ثقة المتعاملين معها، وتظم هذه المؤشرات كل المعايير والمبادئ التي تصدرها هيئات دولية كـمعيار ISO 14000، 26000، نظام مراجعة الإدارة البيئية الأوروبية EMAS، مبادئ المسؤولية الاجتماعية SA8000،... الخ، ومن خلال هذه المؤشرات يتم الوقوف على الأداء الحقيقي في المؤسسة.

2. مبادئ وقواعد الممارسة: ونعني بها المبادئ التي تقوم بإعدادها منظمات دولية وعادة ما تكون إرشادية فقط أي ليست ملزمة حيث تسمح بتقييم الأداء الاجتماعي والبيئي من خلال مثلاً استخدام المؤسسات لقواعد التجارة الأخلاقية، مبادئ منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية، مبادئ منظمة الصحة العالمية، صندوق الأمم المتحدة لحماية الطفولة... الخ، وتقوم المؤسسات باستعمال هذه المبادئ بغية قياس وتقييم الأداء الداخلي والخارجي.

3. أطر المحاسبية وإعداد التقارير: حيث يعتمد في تقييم الأداء الاجتماعي ما يستخدم لتقييم الأداء المحاسبي من أطر محاسبية وإعداد التقارير الملحق بها حيث أن هذه المبادئ يسترشد بها لإعداد التقارير تعرض على أصحاب المصالح تبين الأداء الاجتماعي للمؤسسة، وأن المؤسسة تتحمل كل مسؤوليتها في هذا المجال من خلال تقييم التكاليف والأرباح التي جنتها المؤسسة ودفعتها بالمقابل.

²⁶ مصباحي سناء، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، جامعة سطيف 1، 2013، ص 41.

4. مؤشرات ترتيب الشركات وفق المسؤولية الاجتماعية: Indice Rating

وتتضمن كل المؤشرات التي يتم إصدارها من قبل هيئات التنقيط الاجتماعي على غرار ARESE الأوروبية و KLD التي يتم من خلالها ترتيب المؤسسات وفق إلتزامها بمعايير المسؤولية الاجتماعية والبيئية، كما أن هناك بعض المعايير التي يتم إصدارها مثلا من شركة داوجونز والذي أطلق عليه بمؤشر داوجونز للإستدامة المالية، ومؤشر تصدره سوق الفاينشال تامز المالية كل هذه المؤشرات تستخدم بغية ترتيب المؤسسات حسب الأداء الاجتماعي في البورصة.

1.5.1.2. نماذج قياس الأداء الاجتماعي:

لقد أورد العديد من الباحثين أن الأداء الاجتماعي يتم تقييمه عن طريق مجموعة من المعايير التي يتم بموجبها قياس الأداء الفعلي كما ذكرنا سابقا بوحدات مالية وتسجيلها في قوائم مالية سميت بحاسبة المسؤولية الاجتماعية، وقد ظهرت نتيجة للضغوط التي مارسها أصحاب المصالح على المؤسسات، وقد تعددت المناهج المستخدمة لقياس الأداء الاجتماعي والبيئي وفق أنشطة المؤسسات، وأن الإفصاح المحاسبي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية يتطلب تطوير هذه المقاييس بما يساهم في إيصال المعلومة ومن بين هذه النماذج لحاسبة المسؤولية الاجتماعية نجد:

أ- نموذج جمعية المحاسبة الأمريكية²⁷:

تم إقتراح هذا النموذج من قبل جمعية المحاسبة الأمريكية وبالتحديد لجنة التأثيرات البيئية لسلوك المؤسسات، حيث إقتراح هذا النموذج ضرورة إحتواء القوائم المالية على المعلومات البيئية بحيث يرتكز الإفصاح عن هذه المعلومات البيئية فقط التي يمكن إخضاعها لمعايير الإثبات المحاسبي وضمت العناصر التالية:

²⁷ علي ناجي سعيد الذهبي، موفق عيد الحسين محمد، القياس المحاسبي للتأثيرات البيئية والإفصاح عنها، تطبيق على إحدى الشركات العراقية، مجلة الدراسات، جامعة بغداد، العدد 10، 2012، ص 13.

- المشاكل البيئية التي تعاني منها المؤسسة فيما يتعلق بالتلوث والرقابة عليها والمعايير المسموح بها؛
- البرامج المستقبلية للمؤسسة للحد من هذه المشاكل من خلال إستعراض الميزانية التقديرية للتكاليف الرقابة على التلوث والجدول الزمني لتنفيذها؛
- وصف لحالة التقدم في حل المشاكل البيئية؛
- التأثيرات البيئية على المركز المالي للمؤسسة.

وما يمتاز به هذا النموذج أنه يقدم معلومات تفصيلية لمشكلة التلوث وهي معلومات جد مهمة لكافة الأطراف ذات المصلحة بالمؤسسة، غير أن هذا النموذج تم إنتقاده من بعض الباحثين بسبب إقتصاره فقط على توفير المعلومات المتعلقة بالتلوث وهذا لا يخدم أغراض تقييم الأداء الإجتماعي في المؤسسة.

ب- نموذج قائمة العمليات الإقتصادية الإجتماعية:²⁸

يرجع الفضل في إكتشاف هذا النموذج إلى الإقتصادي Linowes والذي هدف من خلاله إلى إعداد قائمة تضم كل الأنشطة ذات المضمون البيئي والإجتماعي والتي تؤثر بدرجة كبيرة على نوعية المنتج، رفاهية العاملين والبيئة، حيث أن التأثير الإيجابي لعناصر سابقة الذكر يعتبر من التحسينات، أما التأثير السلبي فيتم إعتبره من الأضرار، ويركز بالتحديد على العناصر المرتبطة بالعمليات البيئية والإجتماعية مع إهمال المنافع والتأثيرات الإيجابية لصعوبة قياسها.

ت- نموذج قائمة التأثير الإجتماعي:

تم إقتراح هذا النموذج من قبل الإقتصادي Estes، والذي يأخذ بعين الإعتبار التأثير الإجتماعي من خلال فرضية أساسية وهي التوزيع الأمثل للموارد، والذي يجب أن يركز فيها على بيانات ومعلومات يتم إعدادها من وجهة نظر المجتمع، وهذا ما لا نجده في المعلومات التي تقدمها المحاسبة التقليدية، ويعتبر هذا

²⁸ حامد أبو سمرة، معوقات الإفصاح عن المسؤولية الإجتماعية في تقارير شركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، مذكرة ماجستير، جامعة غزة، 2009، ص 49.

النموذج مشابه إلى حد كبير للنموذج المقدم من قبل Linowes على إعتبار أنهما يأخذان بعين الإعتبار المجتمع منطلقا للإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والبيئية، وكذا اتفاهما على مفهوم التكلفة الاجتماعية والذي عرفاه على إنه تضحية أو أضرار يقع عبئها على المجتمع أو أحد مكوناته سواء كانت داخلية أو خارجية، إقتصادية أو غير إقتصادية... الخ. ولكنهما يختلفان في نقطة جوهرية ألا وهي الاهتمام بالمنافع الاجتماعية جنبا إلى جنب مع التكاليف الاجتماعية، أي عن طريق مبدأ مقابلة الإيرادات بالتكاليف ويرتكز هذا النموذج على:²⁹

- مقابلة إجمالي التكاليف بإجمالي المنافع، وبالتالي الفرق هو صافي الفائض الاجتماعي الذي يتحقق للمجتمع والذي يوضح الأداء الاجتماعي للمؤسسة؛
- يتم عرض كل من المنافع والتكاليف المتعلقة بكل عملية إجتماعية دون إجراء المقاصة؛
- يتم تقييم جميع عناصر النموذج في صورة نقدية.

وبرغم ما امتاز به هذا النموذج من مزايا خلافا لسابقه، إلا أن هذا الأخير لم يسلم من الإنتقادات ومن أهمها أنه لم يحدد مجال المسؤولية الاجتماعية التي تنتمي إليه كل عملية، وكذلك إختلاف أسس التقييم لجميع عناصر النموذج.

وتعد النماذج السابقة هي نماذج نظرية فقط، حتى إن بعض المؤسسات الرائدة حاولت بدورها إعداد نماذج طبقتها في مؤسساتها بغية تطبيق المسؤولية الاجتماعية على مستواها ومن بين هذه النماذج نجد مايلي:

(1) نموذج Scovill Manufacturing Company (SMEC):

تم إقتراح هذا النموذج من طرف شركة Scovill، حيث تعتمد على تقسيم الأنشطة الاجتماعية للمؤسسة إلى مجموعتين تبعا لشكل الميزانية العامة التي تتشكل كما هو معلوم من جانبين أصول وخصوم، تشمل المجموعة الأولى الأنشطة التي لها تأثيرات إجتماعية وبيئية موجبة بينما المجموعة الثانية فتحتوي الأنشطة

²⁹ محمد عباس بدوي، المحاسبة عن تأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2000، ص 11.

التي لها تأثيرات بيئية وإجتماعية سلبية، وقد تم تقسيم هذه القائمة إلى أربعة أجزاء³⁰ حيث يضم الجزء الأول عرض لفرص العمل، أما الجزء الثاني فيكرس للرقابة البيئية داخل المؤسسة، أما الجزء الثالث فخصص للمضمون الاجتماعي أما الجزء الأخير لخدمة الزبائن وقضايا المستهلك، ولقد وُجّهت لهذا النموذج عدة إنتقادات من بينها أن العناصر التي تحتويها هذه القائمة لم يتم التعبير عنها بمبالغ نقدية تسمح بقابليتها للتجميع لإظهار تساوي مجموع التأثيرات الموجبة مع السالبة وهذا ما لا يخدم عملية المقارنة.

(2) نموذج EGFA Eastern Gas & Fuel Assocites:

بعد النموذج الأول المقدم من طرف شركة Scovill، قامت بدورها شركة Eastern وهي شركة متخصصة في المحروقات والغاز بتقديم نموذج يقوم على توفير المعلومات للمؤسسة اعتماداً على التغيرات الزمنية في أربع مجالات رئيسية في عمل المؤسسة وهي³¹: الأمن الصناعي والسلامة المهنية، توظيف الأقليات، المساهمات الخيرية، الرواتب والأجور، ومقارنتها بالدورة السابقة للوقوف على التطور المشهود في النشاط الاجتماعي للمؤسسة، وقد لوحظ على هذا النموذج عدة نقائص منها أنه أهتم فقط بالموارد البشرية داخل المؤسسة من خلال توفير المعلومات الكمية حول الأمن الصناعي وتشغيل الأقليات والأجور مع إهماله مجال المساهمة البيئية والمنتج في المؤسسة.

(3) نموذج ABT:

يركز هذا النموذج على إتخاذ القرارات التي تعظم المردود المالي على الإستثمار الاجتماعي، حيث يعتمد على قائمتين هما قائمة الميزانية الاجتماعية وقائمة الدخل الاجتماعي ومن ثم ربط الأنشطة المالية بالأنشطة الاجتماعية، وهذا من خلال التعبير عن الأنشطة الاجتماعية بمبالغ نقدية حتى تتمكن الأطراف المستفيدة (أصحاب المصالح) من التعرف على مساهمة المؤسسة في الأنشطة الاجتماعية، وقد توصلت المؤسسة إلى هذا النموذج بعد دراسات إمتدت لخمس سنوات، إلا أن هذا النموذج لقي العديد من

³⁰ محمد عباس بدوي، مرجع سابق، ص 11.

³¹ طاهر محسن الغالبي، صالح محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 114.

الصعوبات من بينها صعوبة تحديد سعر بعض الأنشطة الاجتماعية والبيئية خاصة تلك التي لا تدخل في موضوع القياس المحاسبي.

2.5.1.2. معايير قياس الأداء الاجتماعي:

تقوم المسؤولية الاجتماعية لأي مؤسسة على أساس العقد الاجتماعي كما هو معلوم، حيث تقوم المؤسسة بإنتاج السلع والخدمات التي يرغب بها المجتمع مع توليد ونشر المنافع على أفراد المجتمع، ولأداء دورها تقوم هذه الأخيرة بإنفاق مجموعة من التكاليف بغية تحسين العلاقة مع العاملين وحماية البيئة، وبمجال التفاعل مع المجتمع، مجال خدمة المستهلك مقابل حصولها على مجموعة من المنافع، وحتى تقوم هذه المؤسسات بالدور المنوط لها على أكمل وجه ومعرفة مدى مساهمتها في المسؤولية الاجتماعية، قامت بعض المنظمات الدولية والإقليمية بإصدار مجموعة من المعايير والمبادئ المختلفة بين معايير الإرشادية ومعايير لأغراض منح الشهادة والتسجيل، وسنتطرق في هذا الجزء لأهم المعايير المستخدمة في قياس المسؤولية الاجتماعية.

أ- المواصفة القياسية حول المسؤولية الاجتماعية ISO 26000:

يعتبر هذا المعيار من بين أهم المعايير المستخدمة لقياس المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي في المؤسسة، ويعود تاريخ إصدار هذا المعيار إلى سنة 2003 عندما قامت منظمة التقييس العالمية ISO بتكوين مجموعة من المستشارين تختص بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وفي مارس 2006 تم تقديم مسودة عمل أولى لأعداد المواصفة القياسية، وفي سبتمبر 2008 تم إعداد المسودة النهائية لهذه المواصفة القياسية بمشاركة أكثر من 80 دولة و40 هيئة عالمية بما فيها المستهلكون، الحكومات، المنظمات الحكومية وغير الحكومية، إلا أن التطبيق الفعلي لهذا المعيار كان في سبتمبر 2010، ويمكن تعريف هذه المواصفة على أنها: "مواصفة تقدم الإرشادات العامة لمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، مع التطرق للوسائل التي تمكن هذه المؤسسات من إدماج هذا المفهوم ضمن إستراتيجياتها وأهدافها وتترك للمؤسسة تحديد ما يهمها منها وتنفيذها بالتساوي والتعاون مع شركائها."³²

³² حوصي مجذوب، بخوش مديحة، دور مواصفة الإيزو 26000 في التعريف بالمسؤولية الاجتماعية، الملتقى الوطني لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 15/14 فيفري 2012، ص 9.

ويتميز هذا المعيار كما ذكرنا سابقا بأنه مواصفة إرشادية أي يقوم بتزويد المنظمات بالإرشادات وليس لمنح الشهادة حيث يضم هذا المعيار سبعة مبادئ أساسية وهي:³³

- مبدأ قابلية المسألة؛
- مبدأ الشفافية؛
- مبدأ السلوك الأخلاقي؛
- مبدأ مصالح الأطراف ذات المصلحة؛
- مبدأ إحترام سلطة القانون؛
- مبدأ إحترام الأعراف الدولية؛
- مبدأ إحترام حقوق الإنسان.

ويضم كل مبدأ مجموعة من القواعد الإرشادية التي تساعد المؤسسة على تبني المسؤولية الاجتماعية وتفعيلها، وتهدف المؤسسة من خلال إستخدام هذا المعيار إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- تبني وتفعيل المسؤولية الاجتماعية؛
- زيادة رضا وثقة الزبائن؛
- التعرف على الأطراف ذات المصلحة وخدمة مصالحهم؛
- تعزيز مفهوم حوكمة الشركات؛
- تعزيز مصداقية الوثائق والتقارير بما يتماشى مع الوثائق والمعاهدات الدولية للإيزو.

ب- المواصفة القياسية حول المسؤولية الاجتماعية SA 8000:

أنشئ هذا المعيار في سنة 1977 من قبل المنظمة الأمريكية للمسؤولية الاجتماعية (SAI) والذي يسمى كذلك بنظام المساءلة الاجتماعية، يهدف هذا المعيار إلى ضمان الحقوق الأساسية للعاملين وتطبيق

³³ أسامة المليجي، ندوة المسؤولية الاجتماعية ومواصفة الإيزو 26000، المركز المصري للمسؤولية الاجتماعية، القاهرة، أكتوبر 2009، ص 7.

الممارسات الاجتماعية السليمة داخل المؤسسة من خلال تقييم ظروف مكان العمل، عدم عمالة الأطفال والعمل القسري والجبري مع ضمان الصحة والسلامة المهنية وذلك بغية الحفاظ على ظروف عمل جيدة، ويعتبر هذا المعيار عبارة عن مواصفة إستراتيجية فقط للمؤسسات وتتضمن مجموعة من المتطلبات المعيارية القياسية للمساءلة الاجتماعية تشمل مايلي:³⁴

- ضمان العدالة في التعامل بين جميع العاملين طبقا لكفاءتهم؛
- إلتزام بدفع الأجور والمكفآت والتعويضات تبعا للوائح المؤسسات؛
- إحترام الفترات الزمنية للعمل؛
- توفير بيئة عمل ملائمة لشروط الصحة والسلامة المهنية؛
- عدم ممارسة العمل القسري ومنع تشغيل الأطفال.

ج- المواصفة القياسية AA 1000:

أنشئ هذا المعيار في نوفمبر 1999 من قبل معهد المساءلة الاجتماعية والأخلاقية (ISEA)، وهذا المعيار يختص بصفة أساسية في المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية حيث يستند على إشراك أصحاب المصلحة في نشاط المؤسسة من خلال ضمان جودة المسؤوليات والتدقيق والإبلاغ عن السلوك الاجتماعي والأخلاقي، فهو يعرف المساءلة انطلاقا من المفاهيم التالية³⁵: الشفافية، التفاعلية، الموائمة حيث يتم تطبيق هذا المعيار على مرحلتين هما:

- التخطيط: وتضم هذه المرحلة ثلاث خطوات أساسية وهي:
 - ✓ وضع مجموعة الإجراءات التي توضح عملية المراقبة والتزامات المؤسسة؛
 - ✓ تعريف وتحليل القيم الاجتماعية؛
 - ✓ تحديد الأطراف ذات المصلحة الذين تتعامل معهم المؤسسة.

³⁴ Groupe One, Guide de l'entreprise responsable, Edition Labor, Bruxelles, Belgique, 2003, p18-19.

³⁵ www.Isea.org/AA1000. consulté le 15/07/2014.

- الإعتبرات المأخوذة في الحسبان: وتضم هذه المرحلة مايلي:
 - ✓ تحديد مؤشرات الأداء بما يتوافق مع طموحات أطراف ذات المصلحة ومعايير وتوقعات المجتمع والمؤسسة؛
 - ✓ تحليل المعلومات وتحديد الأهداف؛
 - ✓ إستقبال المعلومات حول طبيعة أدائها؛
 - ✓ تحديد أهمية العمليات من خلال تحديد الأقسام الوظيفية والأطراف المتعامل معها.

وبالتالي يعتبر هذا المقياس كمرجع لقياس الأداء الإجتماعي والأخلاقي من خلال التركيز بشكل رئيسي على نوعية الحوار والمشاركة مع الأطراف المهتمة بالمؤسسة، وقد تم تطوير هذا المعيار في سنة 2005، 2008 بغية الإهتمام أكثر وتوسيعه نحو التنمية المستدامة.

د- المواصفة القياسية OHSAS 18001:

إنشئ هذا المعيار في سنة 1999، وكان الهدف من إنشائه هو التحكم في المخاطر المتصلة بالصحة والسلامة المهنية من خلال إجبار المؤسسات بتوفير أماكن للعمل سليمة للعمال، إلا أن هذا المعيار شهد تطورا بمرور الزمن وذلك بسبب تهافت المؤسسات على إستخدامه بالموازاة مع ظهور المعيار ISO 14000، وقد تم في سنة 2004 دمج مع المعيار البريطاني لنظام إدارة البيئة والمعروف بـ BSEISO94000 وفي سنة 2007 تم إتخاذ قرار تطبيق مواصفة BSOHSAS 18001 كمعيار بريطاني ليحل محل المعيار السابق OHSAS1800 ويلغيها أيضا وكان الهدف من إنشاء هذا المعيار هو:

- التقليل إلى حد بعيد من المخاطر التي يمكن أن يعترض لها العمال في أماكن عملهم من خلال الإهتمام بالصحة أكثر من ذي قبل؛
- حرية الجمعيات والتفاوض الجماعي.

و- المواصفة القياسية للإدارة البيئية ISO 14001

يعتبر معيار ISO14000 أحد أهم مؤشرات قياس الأداء البيئي للمؤسسة، حيث تعود فكرة إنشائه إلى إتفاقية الجات وإتفاقية ريودي جانيرو في سنة 1992، لما قامت المنظمة الدولية للتقييس ISO بتشكيل مجموعة عمل يتمثل دورها في تطوير وإيجاد سلسلة للمعايير الدولية في الإدارة البيئية يجب تقديمها في نهاية 1996 مع ضمان التناسق مع سلسلة الإيزو 9000 الخاصة بأنظمة الجودة، غير أن بعض الباحثين يرون أن إنشاء هذه المواصفة جاء بعد ظهور العديد من المعايير المحلية على غرار المعيار البريطاني BS7750 والمعيار الأمريكي NSF110 ومعيار الإتحاد الأروبية EMAS حيث يشكل توحيداً لكل المعايير السابقة الذكر من أجل تطبيق جيد وموحد ومقبول لدى جميع الشركاء والفاعلين والمؤسسات.

جاء هذا المعيار بمجموعة من المواصفات والقواعد الإختيارية التي من شأنها المحافظة على البيئة من التلوث بالموازاة مع المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية بما يمكن المؤسسات من صياغة أهدافها أخذة بعين الاعتبار البعد البيئي، وقد تم تعريف سلسلة الإيزو 14000 على أنها: "مجموعة من المعايير القياسية التي تظم نظم الإدارة البيئية بهدف تحقيق مزيد من التطور والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل بتوازن مع احتياجاتها"³⁶.

وقد تم تحديث هذه المواصفة في سنة 2004 لتصبح تسمى بـ ISO 14001، ويتطور الزمن أصبح هذا المعيار عبارة عن سلسلة الإيزو 14001 يمكن تصنيفها إلى مواصفات تقييم المؤسسات الصناعية ومواصفات تقييم المنتج والعملية الصناعية،³⁷ وتضم كل مواصفة فرعية مجموعة من المواصفات، فبالنسبة لتقييم المؤسسة الصناعية فتضم كلا من:³⁸

- نظام الإدارة البيئية وتشمل (الإيزو 14001، الإيزو 14004)؛

³⁶ التصفح: 10.02.2014 تاريخ. www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/.../unpan24865.pdf

³⁷ صلاح محمد الحجار، داليا عبد الحميد الصقر، نظام الإدارة البيئية والتكنولوجيا، دار الفكر العربي، مصر، 2005، ص 25.

³⁸ United Nation, Technical Report, the Environnemental Management in the pulp and paper Industry, undp, n;34, paris, p96.

- تقييم الأداء البيئي ويضم مايلي: (الإيزو 14031، الإيزو 14032)؛
- المراجعة والتدقيق البيئي ويضم المقاييس التالية: (الإيزو 14010، 14011، 14012، 14013، 14014، 14015).

أما فيما يتعلق بعملية تقييم المنتج والعملية الصناعية فتضم كلا من:

- علامة التوافق البيئي (الإيزو 14020، الإيزو 14021، الإيزو 14022، الإيزو 14023، الإيزو 14024، الإيزو 14025)؛
 - النواحي البيئية في المواصفات القياسية للمنتج الإيزو 14068؛
 - تقييم دورة حياة المنتج (الإيزو 14040، الإيزو 14047).
- ويجدر التذكير هنا بأن الإيزو 14000 هي المعيار الوحيد في عائلة الإيزو لأغراض منح الشهادة والتسجيل أما باقي المعايير فهي لأغراض إرشادية فقط، وبالتالي معظم المؤسسات تسعى للحصول على هذا المعيار بغرض الاستفادة من مجموعة من المزايا أهمها:³⁹
- ترشيد إستهلاك الطاقة والموارد الطبيعية والتقليل التالف والحد من التلوث؛
 - خفض تكاليف تخزين المواد وتداولها؛
 - تطبيق متطلبات الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسة؛
 - حماية البيئة والموارد الطبيعية؛
 - إكتساب تقدير وإعتراف جهات عالمية مما يزيد من قدرة الشركة على تحقيق متطلبات التصدير.

ونشير هنا إلى أن مواصفة الإيزو الصادرة في سنة 1996 كانت تضم 21 مواصفة بينما المستحدثة في عام 2004 تضم 16 مواصفة فقط، وذلك بسبب دمج بعض المواصفات مع سلسلة الإيزو 9000 المتعلقة بإدارة الجودة.

³⁹ يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار البازوري، عمان الأردن، 2009، ص388.

هـ- المواصفة القياسية الأوروبية للإدارة و التدقيق البيئي: EMAS

أصدر الإتحاد الأوروبي في 29 جوان 1993 تشريعا تحت رقم 93/1836 والذي يخص كيفية مساهمة المؤسسات في نظام المشترك للإدارة والتدقيق البيئي بغرض تأطير النهج الطوعي للإدارة البيئية باستخدام نظارة الإدارة البيئية، وقد قام الإتحاد الأوروبي بمراجعة هذا النظام في سنة 2001 بقرار يحمل رقم 761/2001⁴⁰ الصادر عن البرلمان الأوروبي لتحمل هذه المواصفة نسخة جديدة والمسماة EMAS 271/2001 حيث ساهمت هذه النسخة الجديدة في تحسين مستمر للأداء البيئي وقد شمل هذا المقياس العناصر التالية:

- السياسة البيئية المتخذة من قبل المؤسسات؛
- البرنامج البيئي ونتائجه؛
- التعديل الجديد ومقارنته بالنسخة السابقة؛
- نتائج التقييم البيئي؛
- توصيف للمؤسسة وأنشطتها المنفذة؛
- إسم المدقق البيئي وتاريخ صلاحية الوثائق.

وتقوم المؤسسات باختلاف أنواعها باستخدام هذه المعايير والنماذج للمسؤولية الاجتماعية بهدف الحصول على مجموعة من المزايا والتي من أهمها إكتساب رضا أصحاب المصالح لذا سنحاول في الجزء الموالي التعرف على أصحاب المصالح ودورهم في المؤسسة.

6.1.2- أصحاب المصالح في المؤسسة: Stakeholders

عند إستعراضنا لوجهات النظر المتباينة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئية، وجدنا أن هذه الأخيرة تركز بدرجة كبيرة على نظرية أصحاب المصالح والتي تنص أن الهدف الأساسي للمنظمة يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لكل أصحاب المصالح، ويعتبر الإقتصاديان الأميركيان Berle et Means أول من أشار

⁴⁰ جابر إبراهيمي، زين بروش، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات، حالة شركات الأسمنت، ملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 23/22 نوفمبر 2011، جامعة ورقلة، ص 6.

سنة 1932 إلى هذا المصطلح في دراسة قاما بها حول هيكل تركيبة رأس المال لكبرى الشركات الأمريكية، حيث خلاصا في دراستهما إلى ضرورة فصل الملكية عن الإدارة بغية حماية حقوق صغار المستثمرين⁴¹، لكن بعض الباحثين أو أغلبهم يعتبرون Freeman هو أول من أهتم بأصحاب المصالح وقدم تعريفا لهم سنة 1984 حيث عرف أصحاب المصالح وربطهم بمسؤولية المؤسسة كما يلي: " أي جماعة أوفرد الذي يمكن أن يؤثر أو يتأثر بما يتحقق من أهداف لمنظمة أو مؤسسة ما"⁴².

وتمشيا مع الطرح السابق قام كلاركسون Clarkson بدوره بربط المسؤولية الاجتماعية بأصحاب المصالح حيث قال أنه من أجل تحليل وتقييم المسؤولية الاجتماعية يجب استخدام تحليل يركز على نظرية أصحاب المصالح⁴³، أما الخفاجي فعرفهم على أنهم: "هي مجموعة من القوى (أفراد أو منظمات محلية أو دولية) التي تمتلك مصالح، مطالب وحصصاً مختلفة في المنظمة، وتسهم بأشكال مختلفة في خدمة المنظمة وتوقعها الحصول على عوائد ومكافأة مقابل تلك المساهمات"⁴⁴.

ونتيجة للتطورات التي عرفتها النظرية الإقتصادية، حاول بعض الباحثين على غرار كل من M.B.Clarkson, Donaldson, Preston سنة 1995 بمحاولة تطوير هذا المفهوم لنظرية أصحاب المصالح من خلال نشر Clarkson بحثا له في مجلة Academy of Management Review وقدّم من خلال هذا البحث مجموعة من الإقتراحات من بينها:

- يجب على أصحاب المصالح أن تكون لهم نفس القيمة دون أن تغطي مصالح طرف على حساب مصالح أطراف أخرى.

أما Preston و Donaldson فقد حاولا بدورهما من خلال مقال منشور لهما في نفس العدد المنشور للمجلة ذاتها أن يقسموا أصحاب المصالح إلى ثلاث أصناف وهم:⁴⁵

⁴¹ Gérard Charreaux, Ver une théorie du gouvernement des entreprise, IAE, Dijon, France, 1996, p3.

⁴² Michel Capron, Une démarche d'évaluation croisé comme support d'une dynamique territoriale de développement durable, Ed L'Arche, Paris, 2006, p36.

⁴³ Fana Rasolofoa d, Conception d'un tableau de bord intégrant la dimension sociétale de la performance: étude de cas dans le secteur de l'habitation, Université Paul Verlaine Metz, France, p4

⁴⁴ الخفاجي وآخرون، نظرية المنظمة - مدخل التصميم، دار اليازوري، عمان الأردن، 2009، ص 56.

⁴⁵ Fana Rasolofoa d, Op.Cit, p5.

- أصحاب المصالح الوصفيون Descriptive: وتضم هذه الفئة كل من المسيرين الذين يتصرفون بصفة أخلاقية؛
- أصحاب المصالح التجريبيون Empirique: وهي مجموعة النتائج المتوقعة إذا رعي المسيرون وعملوا بعمل فئة الوصفية؛
- أصحاب المصالح النمطيون Normative: وهي فئة من المسيرين الذين يتعاملون بصفة أخلاقية تبعاً لمصالح أصحاب المصالح.

أما Pesqueux فقد إقترح تصنيفاً آخر لأصحاب المصالح حيث صنفهم في مجموعتين هما: أصحاب المصالح المتعاقدين وأصحاب المصالح غير المتعاقدين، فأصحاب المصالح المتعاقدين هم كل الأطراف الذين تربطهم بالمؤسسة عقود وتضم كلا من المساهمين، العمال، الزبائن، الموردين،... الخ، أما أصحاب المصالح غير المتعاقدين فهم كل الأطراف الذين لهم تفاعل أو تشارك في العمل مع المؤسسة وتضم كل من منظمات الحكومية، الهيئات الإقليمية، المنظمات غير الحكومية،... الخ.⁴⁶

وفي هذا الإطار، يجب على كل المؤسسات الاعتراف بحقوق أصحاب المصالح دون نكران لحقوقهم مع تشجيع روح التعاون بينهم في مجال إنشاء الثروة من خلال أربع إستراتيجيات إقترحها كل من Enrique et Sadorsky وهي:⁴⁷

- الإستراتيجية الإستباقية: وتضم المبادرات الاجتماعية المأخوذة من قبل المؤسسات للإيفاء بمستلزمات المسؤولية الاجتماعية والبيئية؛
- الإستراتيجية التكميلية: وتنص على ضرورة عمل المؤسسة وفق الحد الأدنى والمقبول للإيفاء بمتطلبات المسؤولية الاجتماعية والبيئية؛
- الإستراتيجية الدفاعية: والتي تعمل المؤسسة من خلالها بالوفاء بمتطلبات المسؤولية الاجتماعية والبيئية بما يتوافق مع القانون؛
- الإستراتيجية المحاربة: وهي تقضي بقيام المؤسسة بمحاربة الطلبات الاجتماعية.

⁴⁶ Fana Rasolofo d, Op.Cit, p4.

⁴⁷ عبد الرحمان العايب، مرجع سابق، ص 81.

وبالرغم من تقديم تعريف مختلفة لأصحاب المصالح إلا أن بعض الباحثين اختلفوا في تصنيفهم بما يخدم مصالحهم، وفي هذا الصدد قام كلاركسون بتقسيم أصحاب المصالح إلى قسمين هما: فئة الأساسيون وهم المستثمرون لأموالهم في المؤسسة وتضم كلا من أصحاب رؤوس الأموال، العمال، الموردون والزبائن، أما الفئة الثانية فتضم كل الأطراف التي تؤثر وتتأثر بالنشاط الذي تمارسه المؤسسة وليسوا ضروري لبقائها وإستمراريتها. ثم جاء بعدها كارول في سنة 1997 ليقوم بدوره بتقديم تصنيف آخر لأصحاب المصالح يركز على تقسيم أصحاب المصالح إلى أصحاب المصالح الأولين (Primaires) وأصحاب المصالح الثانويين (Secondaires) وهذا التقسيم أوالتصنيف يشبه إلى حد كبير التقسيم المقدم من قبل كلاركسون، ونتيجة لوجود كم هائل من التصنيفات لأصحاب المصالح يمكن أن نقدم أصحاب المصالح والذين تضم فئة كل من: الزبائن، العمال، الموردون، المجتمع المحلي، البيئة الطبيعية، جماعات الضغط، الحكومة، المنافسون، المستهلكون، المقرضون، والجدول التالي يوضح المصالح المتوقعة لأصحاب المصالح من المؤسسة.

الجدول رقم: 05 يبين المصالح المتوقعة لأصحاب المصالح

أصحاب المصالح	المصالح المتوقعة لأصحاب المصالح من المؤسسة.
حاملو الأسهم	إرتفاع قيمة السندات، الأرباح (كم ومتى؟).
النقابات	مقارنة الأجور، إستقرار التوظيف، فرص التقدم.
الحكومة	مساندة برامج الحكومة، الإلتزام بالقوانين والتنظيمات.
الموردون	السرعة في الدفع، إستمرارية وإتساق الشراء.
المقرضون/الدائنون	الإلتزام بديون العقد / تسديد في الوقت
العملاء/ الموزعون	قيمة السعر المدفوع، توافر السلعة أو الخدمة
المنافسون	معدل نمو الأسواق، إقتراح أفكار جديدة
المجتمعات المحلية	المساهمة في تطوير المجتمع من خلال الضرائب، والمشاركة في الأعمال الخيرية، توظيف أفراد من المجتمع المحلي.
الجماعات ذات المصالح الخاصة	توظيف أفراد من الأقليات، المساهمة في برامج التطوير الإقليمي، المساهمة في تقديم خدمات حرة إلى غير القادرين.
العاملون	أجور عالية، ظروف عمل جيدة، الترتيبات المتوقعة، المنافع الإضافية.

المصدر: قاسمي أحمد السعيد، أصحاب المصالح ورسالة منظمة الأعمال، على الموقع إلكتروني:

eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wpcontent، ص 9.10.

1.6.1.2- مداخل دراسة أصحاب المصالح:

إن الاختلاف الموجود في تصنيف أصحاب المصالح، أدى بنا لمحاولة دراسة مداخل أصحاب المصالح وذلك بغية التعرف على المداخل المستخدمة من قبل الباحثين في تصنيفهم ومن بين هذه المداخل يمكن أن نجد:⁴⁸

1.1.6.1.2- المدخل الوصفي: المدخل الوصفي في التنظير لأصحاب المصالح يبحث عن توصيف، وأحيانا

عن توضيح وتفسير السلوكيات والخصائص المعينة للمنظمة، فهو يوضح الحالة الماضية والحاضرة والمستقبلية لشؤون المنظمة وأصحاب مصالحها، وهذا المدخل قد يأخذ بالحسبان أصحاب المصالح في المنظمة باعتبارهم مؤثرين فيها من خلال قوتهم أو دورهم في السياسات، كما يستند باستمرار إلى شواهد تطبيقية كمصادر للدعم وأحيانا لتوضيح خصائص محددة للمنظمة وسلوكها فيركز المدخل الوصفي على:

- طبيعة المنظمة؛
- الطريقة التي يفكر بها المديرون للقيام بالإدارة؛
- طريقة تفكير مجلس الإدارة في مصالح ذوي العلاقة بالمنظمة؛
- كيف تدير المنظمات أعمالها فعليا.

2.1.6.1.2- المدخل المعياري:

إن هذا المدخل يستخدم لتأويل أو تفسير وظيفة المنظمة، ويتضمن ذلك تشخيص وتحديد الإرشادات الفلسفية والأخلاقية في تشغيل وإدارة المنظمات، وقد هيمنت المسائل المعيارية على أدبيات نظرية أصحاب المصالح في أكثر الإسهامات المعاصرة، وتجدد الإشارة هنا إلى أن الباحثين يمكن أن يعتمدوا المدخل المعياري في تبنيهم لمدخل أصحاب المصالح الذي يجادل غالبا في أن العمل الصحيح هو ضرورة حسابان مصالح ذوي العلاقة المتعددين عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية، وأن على المنظمات أن تتبنى إتجاهات أصحاب المصالح

⁴⁸ العنزري وآخرون، محاولة جادة لتأطير نظرية أصحاب المصالح في قرارات إدارة الأعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13، العدد 48، جامعة بغداد، 2007، ص 10.

بوصفها حقاً لهم، وهو مقنن إلى درجة كبيرة وهذا المدخل غالباً ما يتم تبنيه من قبل الباحثين في الفلسفة وعلم الاجتماع والإدارة الذين هم جزء من الأكاديميين في مجال المجتمع والأعمال.

3.1.6.1.2- المدخل البيئي:

يمكن لبعض أفراد أصحاب المصالح ضمن الأطر الاجتماعية تضمين تأطير جديد لهذه العلاقات والقضايا التي تحكمها والذي يمكن تسميته بالمدخل البيئي، وبموجبه يفترض أن أفعال الأفراد هي التي تصيغ المنظمات وتصاغ هي أيضاً من خلالها، وفي الوقت نفسه أن المنظمات تعد هي الفاعل الأساسي بالنسبة للقوى البيئية، والجديد في المدخل هو الافتراض إن الأفراد يمارسون الدور الفاعل من خلال تفاعلاتهم مع المنظمات، فالمدخل البيئي يفترض أن سياسات العالم هي نتاج توطين أفكار المجتمع، الأفراد والمنظمات.

4.1.6.1.2 - المدخل بالأهداف:

يعد هذا المدخل أكثر المداخل إقناعاً للمدراء من حيث المنافع العملية المترتبة على تبنيه وانتهاجه عند إدارتهم للمنظمة، حيث يتضمن حاجة منطقية وتجريبية من خلال أخذها بالحسبان مدخل أصحاب المصالح في الإدارة الإستراتيجية - في حالة ثبات العوامل الأخرى - سوف تحقق عوائد مالية أعظم من تلك التي لا تقوم بذلك، ويستخدم هذا المدخل لتحديد الارتباطات بين إدارة أصحاب المصالح وتحقيق الأهداف الرئيسة للمنظمة.

2.2- الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

بعد أن تناولنا في الفقرات السابقة كل ما يتعلق بمفهوم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي ومختلف التعاريف والمؤشرات المستخدمة لقياس وتقييم كل أداء، سنحاول في هذا المبحث الخوض في مفهوم الأداء الشامل والذي يعتبر محصلة لمجموع كل الأداءات السابقة، فالعديد من الباحثين المتابعين للدراسات المتعلقة بهذا المواضيع سواء كانت منشورة أو غير منشورة يرون أن هناك سعيًا من المهتمين والمختصين لتطوير نماذج يمكن إستخدامها في تقييم أداء المؤسسات الكبيرة، الصغيرة والمتوسطة حيث أن الإبداع الذي يتوقع أن يصل إليه الباحثون هو الكيفية التي يتم من خلالها خلق التكامل بين الأداء المالي، الإقتصادي والأداء الإجتماعي وهو ما تُرجم في الأداء الشامل.

1.2.2- الإطار المفاهيمي للأداء الشامل في المؤسسة:

إقتصر أداء المؤسسات في وقت سابق كما هو معلوم في الأداء المالي باعتبار أن المنظمات ذات الأداء المالي العالي تكون أكثر قدرة على الإستجابة في تعاملها مع الفرص والتهديدات التي يمكن أن تتعرض لها بسبب إستخدامها لمؤشرات مالية عادة ما تكون مرتبطة بأهداف قصيرة المدى وتكون سهلة المقارنة، غير أن هذه المقاييس وجه لها عديد الإنتقادات فقد رأى كل من Loning et AL (2003) أن هذه المقاييس قصيرة المدى يجب أن تستبدل بعدة مؤشرات غير مالية والتي تحتوي على أفضل هدف وغرض وبأفضل قيمة منتجة لموضوع مردودية طويلة الأجل من جهة، ومن جهة أخرى أن هذه المؤشرات المالية تعالج الأداء الماضي والحاضر ولا يمكنها التنبؤ بالمستقبل، لذلك إتجهت معظم منظمات الأعمال الحديثة إلى تطوير وإبتكار مؤشرات أداء تتجه نحو المستقبل وبمنظور أكثر شمولية على إعتبار أن الأداء الإجتماعي لا يظهر في التقارير المالية، ومع بروز أهداف جديدة بظهور أطراف ذات المصلحة في المؤسسة وهو ما يجب على المؤسسة أن تأخذه بعين الإعتبار عند إعداد إستراتيجياتها ومن ثم تقييم أدائها، ويضاف إلى ماسبق كذلك توجه إقتصاد العالمي نحو تطبيق مبادئ التنمية المستدامة ما خلق تحدي جديد لهذه المؤسسات وهو ما أعطى للأداء مفهوم الشامل.

1.1.2.2- مفهوم الأداء الشامل:

يرى بعض الباحثين أن ظهور مفهوم الأداء الشامل إقترن مع ظهور مفهوم التنمية المستدامة والتي ظهرت لأول مرة عام 1987 في تقرير بورتلند الذي تم نشره من قبل اللجنة العالمية للبيئة والتنمية، غير أن الظهور والبروز الحقيقي للأداء الشامل كان بعد مؤتمر الأرض (مؤتمر البيئة والتنمية) في ريو دي جانيرو البرازيلية سنة 1992 أين تم إلزام جميع المؤسسات بالتقيد بأهداف التنمية المستدامة في شكل ثلاث أبعاد إقتصادية، إجتماعية وبيئية، والغاية من ذلك هو تشجيع التوزيع العادل للثروات وحماية المستقبل وفوائد الأجيال القادمة.

لقد وردت العديد من التعاريف في كتابات الباحثين والأكاديمين المهتمين بالأداء الشامل في المؤسسة وهي جميعها اتفقت في تسليط الضوء على بعض العناصر والجوانب التي تميزها مع الاختلاف في التركيز عليها وذكر جوانب دون أخرى من تعريف لأخر لذلك سنقتصر على بعض التعاريف التي تبرز أهم جوانبها وتعطي شمولاً لمفهومها، إذ نجد أن Baret (2006) عرف الأداء الشامل على أنه: "مجموع أو تجميع للأداء الإقتصادي، الأداء الإجتماعي، الأداء البيئي".⁴⁹ كما نجد Marcel lapetite (1997) عرف الأداء الشامل على أنه: "هدف متعدد الأبعاد الإقتصادي، الإجتماعي، المجتمعي، المالي، البيئي، والذي يخص بالإضافة إلى المؤسسة، المجتمع، العمال والأفراد"⁵⁰، كما يعني الأداء الشامل حسب Nicole Notate: "أنه ذلك الأداء الذي يراعي مصالح العمال، المجتمع المحلي، الزبائن، البيئة الطبيعية والأجيال المستقبلية".⁵¹

وفي نفس السياق عرف David Autissier الأداء الشامل في إطار المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة من خلال الحكم على الطريقة التي تدير بها المؤسسة مسؤوليتها الإجتماعية والتحلي بها.

⁴⁹ Angèle Dohou, Nicolas Berland, Mesure de la performance globale des entreprises, 28eme congrès de l'Association Française de Comptabilité « Comptabilité et environnement », Poitiers, France, du 23 au 25 mai 2007, p10.

⁵⁰ Angèle Dohou, Op.Cit, p10.

⁵¹ عبد الرحمان العايب، مرجع سابق، ص 184.

أما Germain et Trebucq فرأيا أن الأداء الشامل هو: "تجميع للأداء المالي، الأداء الاجتماعي والأداء المجتمعي".⁵²

في حين يرى مركز مدراء الشباب للمؤسسات (Centre des jeunes dirigeants d'entreprise) أن الأداء الشامل هو ذلك الأداء الذي يشمل الأبعاد الثلاثة ممثلة في:⁵³

- الأداء الإقتصادي: والذي يتم من خلاله الإستجابة وتلبية رغبات المساهمين والملاك والعملاء فهي تسعى جاهدة لإكتساب ثقتهم حيث يتم قياسه عن طريق جدول حسابات النتائج والميزانية؛
- الأداء الاجتماعي: والذي نعني به قدرة المؤسسة على جعل الأشخاص أكثر فاعلية؛
- الأداء البيئي: ونعني به مساهمة المؤسسة بأكثر فعالية وفاعلية في تطوير وتنمية بيئتها.

أما S. Brevzard فيرى أن الأداء الشامل ليس له معنى إلا إذا تم تناوله من خلال أربعة أبعاد متكاملة تتمثل في الأداء الإقتصادي، الأداء الاجتماعي، الأداء المجتمعي، والأداء البيئي.⁵⁴

ما يلاحظ وبشكل عام في التعاريف المقدمة، أن الأداء الشامل يحاول أن يجد تصميمًا متوافقًا ومتكاملاً لمختلف أنواع الأداء الموجود في المؤسسة في شكل ثلاث أبعاد من خلال الجمع بين مختلف العوامل لهذه الأبعاد المختلفة وهذا ما أشار إليه كل من Capron et Quairel في أبحاثهما.

كما يعتبر الأداء الشامل مفهوم غامض ومتعدد المفاهيم، وعادة ما يرتبط بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة أين يرتبط هذا المفهوم بالمسؤولية الاجتماعية من خلال مفهوم المسؤولية الاجتماعية التي قام الإتحاد الأوروبي بتقديمه في كتابه الأخضر من خلال إشباع رغبات كل أطراف المصلحة بالمؤسسة.

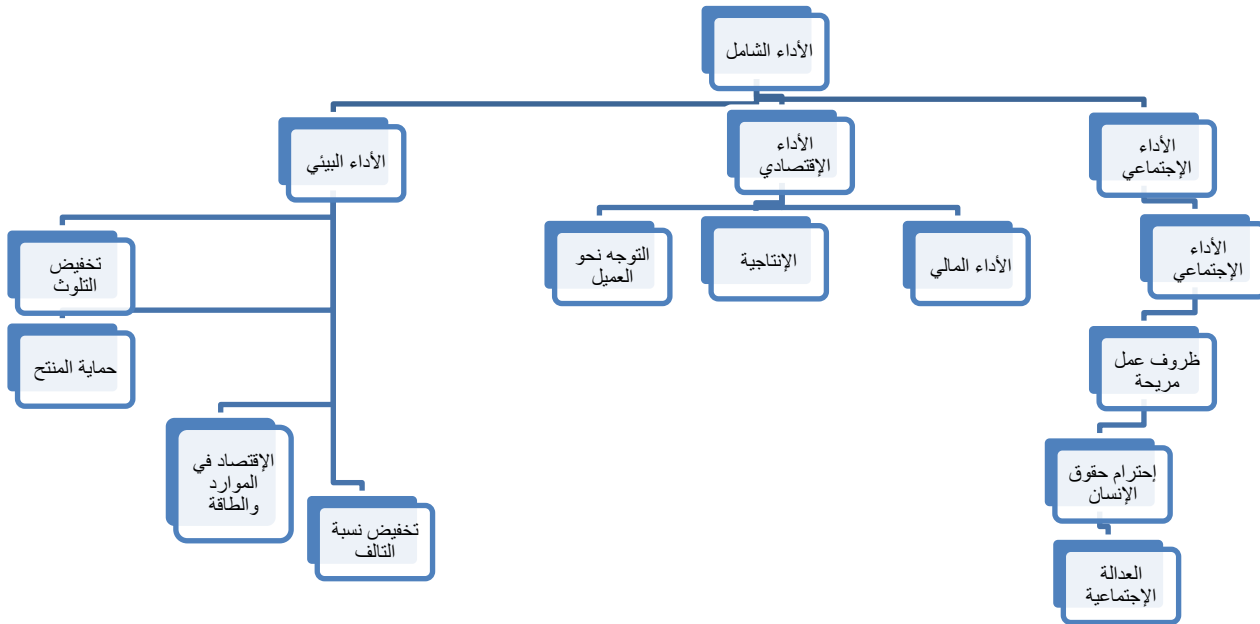
⁵² Angéle Dohou, Op.Cit, p11.

⁵³ Alain Asquin, Stephane Marion, la performance globale comme intention stratégique praticable pour le développement d'une activité artisanale, Actes du colloque AIREPME-Atelier Artisanat, Maroc, 19 mai 2005, p9.

⁵⁴ Olivier Boiral, stratégies de dépollution et compétitivité : pour une approche contingent de l'hypothèse de porter, 5em conférence de l'association international de mangement stratégique, France,2005, P2.

وفي نفس السياق يرى كل من Wartick et Cochran أن مفهوم الأداء الشامل يجمع بين مفهومي كل من المسؤولية الاجتماعية والحساسية الاجتماعية وذلك من خلال قياس رد فعل أصحاب المصالح للتغيرات في إطار مسؤولية المؤسسة من خلال فهم العلاقة بين أهداف المجتمع وأهداف المنظمة وتقييمها من خلال أربعة جوانب ملخصة بعبارة (RCAP) وهي الحروف الأولى للكلمات التالية: Refus، Proaction، Adaption، Contestation والتي تعني بها على التوالي: الرفض، النزاع، التكيف، التوقع، أي لما ترفض المؤسسة رغبات أصحاب المصالح فهي بطبيعة الحال ستدخل في نزاع معهم ومن أجل ذلك ولتفادي هذا الأخير لابد لها أن تتكيف مع رغبات هؤلاء الأطراف، ولا يتم ذلك إلا من خلال التوقع الجيد والدقيق لهذه الرغبات والمصالح، والشكل التالي يمثل أبعاد الأداء الشامل.

شكل رقم: 04 يبين أبعاد الأداء الشامل



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على المرجع التالي:

Reynaud E, Développement durable et Entreprise: vers une relation symbiotique, Journée AIMS, Atelier développement durable, ESSCA Angers, 2003, p10.

وهناك من الباحثين من رأى أن الأداء الشامل أشير إليه من قبل أنجلوساكسون بكلمة "3P" وهي إختصار لكلمات الإنجليزية (Profit, Planet, People) فهذه الأخيرة تلخص الأبعاد الثلاثة للأداء الشامل أوالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والتي تترجم في شكل مثلث يأخذ بعين الإعتبار الأهداف الثلاثة والممثلة في الكوكب: ويقصد به الجانب الإيكولوجي من خلال التسيير الجيد للموارد وضرورة المحافظة عليها،

الأرباح (إقتصاد): ويعني بها إنشاء الثروة للجميع من خلال إستعمال كافة أنماط الإنتاج والإستهلاك المستدام، وأخيرا المجتمع: من خلال مساهمة كل المجموعات الاجتماعية في الأداء.⁵⁵

ويرى في شق آخر مركز مدراء الشباب للمؤسسات (CDJ) أن الشمولية لا تعني بها قياس الأداء الشامل في المؤسسة وإنما تعني بها الأداء في كل المهام الشاملة أي الفعالية والكفاءة مما يعطي صفة المواطنة للمؤسسة.

2.2.2 أشكال الأداء الشامل:

يمكن للأداء الشامل أن يأخذ عدة صيغ وأشكال وذلك تبعا لتعدد أصحاب المصالح في ضوء الأهداف المخطط لها على النحو التالي:⁵⁶

- **الأداء الشامل تجاه العملاء:** وتعني بها الكيفية التي تسعى من خلالها المؤسسة لتلبية رغبات العميل وهو الشيء المطلوب منها وتضم مايلي:
 - ✓ تقديم كل المعلومات اللازمة عن السلع والخدمات التي تقوم المؤسسة بإنتاجها وبيعها بكل صدق وموضوعية؛
 - ✓ ضرورة إعلام الزبائن بأية تغيرات متوقعة في تشكيلات السلع والخدمات المقدمة؛
 - ✓ التسعير العادل للسلع والخدمات والإمتناع التام للإحتكار؛
 - ✓ تضمين شكاوي العملاء والإستجابة لهم؛
 - ✓ الإرتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات بتشكيلة متنوعة تتناسب مع الأوجور المختلفة.

- **الأداء الشامل تجاه العاملين:** حيث تسعى المؤسسة إلى:

- ✓ توفير أماكن عمل صحية مناسبة من خلال تهئية ظروف العمل المناسبة ومحاولة حمايتهم من الأخطار المهنية وإصابات العمل؛
- ✓ تدريب وتجديد المعلومات للعاملين وإكسابهم مهارات جديدة؛

⁵⁵ Angéle Dohou, Op.Cit.p9.

⁵⁶ عبد الرحمان العايب، مرجع سابق، ص 163.

- ✓ إشراك العاملين في إعداد الإستراتيجية العامة للمؤسسة وهذا إعترافا بقدرات كل العاملين من خلال توفير فرص متساوية للترقية؛
- ✓ تقديم الضمانات المناسبة والتكفل التام بالعمال عند المرض، التقاعد، الوفاة، والحوادث المهنية؛
- ✓ المحافظة على المستوى المعقول والمناسب للأجور والرواتب.

- **الأداء الشامل نحو الملاك والمساهمين:** حيث يتمثل هذا الأداء من خلال تحقيق المؤسسة لهامش ربح كبير وذلك من خلال تعظيم القيمة السوقية للمؤسسة وتحقيق مردودية عالية.

- **الأداء الشامل نحو المجتمع والبيئة:** ينحصر الأداء الشامل للمؤسسة نحو المجتمع والبيئة من خلال المشاركة الفعالة في تخفيف حدة التلوث والتخلص من النفايات وإعادة تدويرها، بالإضافة إلى الإقتصاد في الموارد الطاقة المتاحة وإستغلالها بعقلانية مع البحث عن مصادر الطاقة الصديقة للبيئة، ومن جهة أخرى توفير فرص عمل متساوية لكل أفراد المجتمع دون إستثناء وعدم إستغلال الأطفال القصر في الأعمال الشاقة ومحاولة توفير عمل للمعاقين وذوي الإحتياجات الخاصة مع دعم كافة المؤسسات التعليمية والصحية وتخفيف عبئ الدولة.

وتجدر الإشارة إلى أن كل من Capron et Quairel أشارا إلى أن النظرة الأوروبية للمسؤولية الاجتماعية ما هي إلا تطبيق عملي لمفهوم التنمية المستدامة على مستوى المؤسسة على إعتبار أن مفهوم التنمية المستدامة يتعلق بالإقتصاد الكلي ولتطبيقه على مستوى الجزئي لابد من وجود أداة أو مفهوم آخر وهو ما تجسد في الأداء الشامل.

3.2.2- أبعاد الأداء الشامل:

لا يمكن الحديث عن الأداء الشامل دون التطرق إلى أبعاد هذا الأخير وبالموازاة مع تعدد التعاريف المقدمة لهذا المفهوم وإختلاف المدارس والرؤى، إلا أن معظم الباحثين إتفقوا على أن أبعاد الأداء الشامل ملخصة في ثلاثة أبعاد وهي:

أ- البعد الإقتصادي: يتمثل هذا البعد في قيام المؤسسة بتحقيق وتعظيم الربحية للمساهمين، وذلك من خلال إستخدام الأمثل للموارد وهنا لا بد من التفرقة بين نظرتين مختلفتين للإستدامة الإقتصادية، فالمنظور الكلاسيكي نعني به إستمرارية وتعظيم الرفاهية الإقتصادية لأطول مدة ممكنة، أما منظور الإقتصادي فنعني به توفير الطاقة والموارد الخام للإنتاج الذي تقوم به المؤسسات.

ب- البعد البيئي: يركز هذا البعد أساسا على قيام المؤسسات وفي إطار التحديات الجديدة التي تعرفها الساحة العالمية من تغيرات إلى المحافظة على طبقة الأوزون مع إزدياد مستويات التلوث ومحاولة التكيف مع هذه المتغيرات الإقليمية والمحافظة على النظم الإيكولوجية والتنوع البيولوجي مع إستخدام مصادر الطاقة النظيفة لحماية المناطق الخضراء.

ت- البعد الإجتماعي: يتمثل هذا البعد في التوجهات والتصرفات التي تقوم بها المؤسسة تجاه المجتمع المحلي بكل أطيافه وذلك من خلال العمل مع المنظمات الغير الحكومية والتنسيق معها بهدف حماية البيئة ومحاربة كل أنواع التمييز العنصري، الصحة والسلامة المهنية للعمال وقيمة التبرعات والإعانات المقدمة للمجتمع.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأبعاد مترابطة ومتداخلة ومتكاملة، ولا يجوز التعامل معها بمعزل عن بعضها البعض لأن جميعها تدخل في إطار مفهوم الأداء الشامل، ولقد أشار كل من Capron et Quairel إلى صعوبة قياسها تقنيا حيث أن الإشكالية المطروحة اليوم هي صعوبة الربط بين الأبعاد الثلاثة للأداء الشامل، والجدول التالي يوضح أبعاد الأداء الشامل.

الجدول رقم: 06 يبين أبعاد الأداء الشامل.

البعد البيئي	البعد الاجتماعي	البعد الاقتصادي
إقتصاد والمحافظة على البيئة	المساواة في التوزيع	النمو الإقتصادي المستدام
النظم الإيكولوجية	التنوع الثقافي	كفاءة رأس المال
الإنتاجية البيولوجية	المشاركة الاجتماعية	المردودية والربح
القدرة على التكيف	إستدامة المؤسسات	إشباع الحاجات الأساسية
محرارة التلوث وإعادة التدوير	الحراك الاجتماعي	العدالة الإقتصادية

المرجع: عثمان محمد غنيم وماجدة أبو زنت، إشكالية التنمية المستدامة في ظل الثقافة السائدة، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، الأردن، المجلد 35، العدد 1، 2008، ص 177.

برغم من وجود بعض الاختلافات في تصنيف الأبعاد الثلاثة للأداء الشامل بين الباحثين إلا أن غالبية التصنيفات تذهب في هذا المنحى، غير أن بعض الباحثين من أضاف بعد رابع للأداء الشامل وهو البعد التكنولوجي الذي يعتمد على إستخدام التكنولوجيا بغرض إنتاج منتجات تكون موافقة للبيئة وتحقق أرباح عالية للمؤسسة من خلال إستخدام الأكفأ للموارد، لكن غالبية التصنيفات المقترحة أتفقت على وجود ثلاثة أبعاد للأداء الشامل.

4.2.2- أهمية الأداء الشامل:

لم تعد المؤسسات اليوم عبارة عن كيانات إقتصادية فحسب تهتم بتحقيق أرباحها الإقتصادية فقط، وإنما أصبحت كيانات ترتبط بالموطن الذي تعمل فيه، ونتيجة لتعرض هذه المؤسسات في أغلبها للضغوطات من قبل أصحاب المصالح، وفي ظل المنافسة الشديدة بين المؤسسات وظهور تحديات العولمة بكافة أطيافها، أصبحت هذه المؤسسات تبحث عن أدوات تمكن من خلالها إكتساب مزايا تنافسية وتجعلها مواطنا صالحا، لذا زاد إهتمام هذه المؤسسات بالأداء الشامل، لأن الإهتمام بهذا الأخير من شأنه أن ينجم من ورائه العديد من الفوائد والمنافع لهذه المؤسسات، حيث أنه من خلال الأداء الشامل يمكن لهذه المؤسسات تحقيق التوازن بين مصالح المساهمين ومصالح الفئات الأخرى، وهذا ما يلغي أثر التعارض في الأهداف داخل المؤسسة ما من شأنه أن يخلق نوعا من الإنصاف والعدالة ومن ثم يخلق الرضا لأفراد المجتمع، كما أن الأداء الشامل في

المؤسسة من شأنه أن يعزز الأرباح في الأجل القصير، وبالتالي إستمرار هذه الأرباح في التطور بمعدلات مقبولة يؤدي إلى توطيد العلاقة بين المؤسسة والمجتمع، يضاف إلى ذلك حسن التكامل بين أبعاد الأداء الشامل يؤدي إلى الإقتصاد في إستهلاك الطاقة والموارد الطبيعية و إلى تخفيض التكاليف الإنتاجية للمؤسسة وبالتالي تحقيق أرباح مقبولة ومن ثم تلبية رغبات وتطلعات المجتمع وتحفيز العمال على المزيد من العمل بسبب توزيع هذه الأرباح مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية وتحقيق مستويات عالية من التنمية الإقتصادية والإجتماعية.

5.2.2- قياس وتقييم الأداء الشامل:

أسهمت التطورات المتسارعة في مطلع الألفية الثالثة في إحداث تغيرات وتحولات جذرية هامة تمثلت في ثورة المعلومات والإتصالات والنزعة نحو التكتلات الإقتصادية العملاقة والتكامل فيما بينها، وسعيًا من هذه الأخيرة لتحقيق جملة من الأهداف تأتي في مقدمتها إمتلاك ميزات تنافسية تمكنها من البقاء، الإستمرارية والإستدامة، وهذا لا يتم إلا من خلال تحقيق المؤسسات لأداء يمس كل الجوانب الإقتصادية، الإجتماعية والبيئية وهذا ما يعني الأداء الشامل، إلا أن هذا الأخير كما هو معلوم عادة ما يستجيب لمصالح ورغبات أطراف ذات المصلحة بالمؤسسة، وحتى تقف المؤسسة على مدى إستجابتها لهذه الرغبات وجب عليها قياس هذا الأداء والتأكد من بلوغ الأهداف المسطرة، ولا يتم ذلك إلا من خلال مجموعة من المؤشرات والطرق التي تسمح بقياس وتقييم هذا الأداء.

ولا بد من الإشارة هنا أن فريمان Freeman يعتبر أول من إقترح قائمة المؤشرات الممكن إستعمالها لقياس الأداء الشامل سنة 1984 تضم سبعة أطراف لذوي المصالح بالمؤسسة والممثلين في: الموردين، المساهمين، المستهلكين، العمال، جمعيات حماية البيئة، الحكومة، جمعيات حماية المستهلك، مرفوعة بمجموعة من المؤشرات لكل طرف من الأطراف والجدول التالي يوضح أصحاب المصالح وفق مفهوم فريمان.

جدول رقم: 07 يبين مؤشرات الأداء وفق أصحاب المصالح عند فرمان

مؤشرات قياس الأداء	فئة أصحاب المصالح
<ul style="list-style-type: none"> - المبيعات بالقيمة والحجم - القدرة على السيطرة على الأسعار - نسبة المستهلكون الجدد - معدل دوران المستهلك - نسبة النمو في المبيعات 	المستهلكون
<ul style="list-style-type: none"> - العائد على السهم - العائد على حقوق الملكية - النمو في العائد على حقوق الملكية 	المساهمون
<ul style="list-style-type: none"> - الإنتاجية - عدد الشكاوي - عدد الترقيات 	العمال
<ul style="list-style-type: none"> - كلفة المواد الأولية - زمن التسليم - المخزون - توفر المواد الأولية 	الموردون
<ul style="list-style-type: none"> - عدد القضايا المرفوعة - عدد اللقاءات - عدد المواجهات غير الودية 	جمعيات حماية البيئة
<ul style="list-style-type: none"> - عدد التشريعات الجديدة التي تؤثر في نشاط المؤسسة - مستوى التعاون مع الحكومة 	الحكومة
<ul style="list-style-type: none"> - عدد الاجتماعات - عدد مرات التغيير في سياسات المؤسسة نتيجة الضغوط - عدد مرات المطالبة بالمساعدة من قبل الجمعيات 	جمعيات حماية المستهلك

المصدر: خالد محمد بني حمدان، وائل محمد صبحي إدريس، الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي: منهج معاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 395.

وبعد هذه المحاولة الأولى لفريمان، حاول بعض الباحثين إقتراح مجموعة أخرى من المؤشرات ومن بين الباحثين نجد Fernandez التي يرى بأنها يمكن أن تقيس الأداء الشامل مرتكزة على خمسة أنواع من فئات ذوي المصالح وهم على التوالي: المساهمون، العمال، الزبائن، الشركاء، المجتمع.

وتماشيا مع نفس الطرح، قام باحثون آخرون بإقتراح مجموعة من المؤشرات لقياس الأداء الشامل، وحتى بعض المنظمات الدولية التي بدورها حاولت إيجاد مجموعة من المؤشرات لقياس هذا الأخير، كما قامت بعض البورصات العالمية على غرار بورصة نيويورك بتطوير مجموعة من المؤشرات تركز على خمسة أطراف لذوي المصالح بالمؤسسة وهم: المساهمون، التحكم المؤسسي، الصناعة، التكنولوجيا، المجتمع، ولكل طرف من أطراف السابقة مجموعة من المؤشرات المرافقة لها.⁵⁷

بشكل عام ما تم ملاحظته على هذه المؤشرات أنها تختلف من مؤسسة لأخرى ومن نموذج لآخر ومن منظمة دولية لأخرى وحتى الاختلاف في تصنيف أصحاب المصالح ويعود سبب الاختلاف إلى جملة من الإشكالات نوجزها فيمايلي:

- تعدد أصحاب المصالح في المؤسسة وبالتالي تعدد الأهداف؛
- صعوبة تحديد المؤشرات المناسبة لكل طرف من أصحاب المصالح؛
- إشكالية ترتيب أصحاب المصالح في المؤسسة وفق سلم الأولويات بما يتماشى مع أهدافها؛
- غياب التوفيق التام بين أهداف المؤسسة وأهداف أصحاب المصالح ما ينتج عنه تعارض في الأهداف وحدوث نزاعات؛
- عدم وجود مقاييس شاملة تقيس الأداء الشامل يمكن الإتفاق والإستناد لها عند عملية القياس.

ونتيجة لهذه الاختلافات والمشاكل ولضرورة توحيد هذه المؤشرات وأدوات قياس الأداء الشامل، حاول بعض الباحثين الإجتهد وإقتراح مجموعة من النماذج أو المعايير الدولية التي يمكن من خلالها قياس وتقييم

⁵⁷ عصام فريمان العريبي، المحاسبة عن التنمية المستدامة من منظور الشركات الأنتاجية، المجلة العربية للإدارة، الأردن، المجلد 28، العدد 2، 2008، ص 186.

الأداء الشامل ومن بين هذه المؤشرات والنماذج نجد: بطاقة الأداء المتوازن المستدامة، نموذج التقارير الثلاثية، مبادرة الإبلاغ العالمية، لوحة القيادة سكانديا نافيقاتور.

(1) بطاقة الأداء المتوازن المستدام:

يعود الفضل في إكتشاف بطاقة الأداء المتوازن إلى الإقتصاديان الأميركيان كابلن ونورتن Kaplan et Norton في سنة 1992 من خلال مشروع بحثهما والذي أستمر عاما كاملا وشمل 12 منظمة أعمال، حيث إقترح هذا النموذج ترجمة رؤية وإستراتيجية المؤسسة إلى مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء الذي توفر الإطار الكامل لتنفيذ الإستراتيجية، والذي يشمل المقاييس المالية وغير المالية وتضم أربعة محاور للأداء تمثلت في المنظور المالي، منظور العمليات الداخلية، منظور الزبون، منظور التعلم والنمو، وذلك من خلال ترجمة المسائل غير الملموسة مثل رضا الزبون، وجودة العمليات وتطوير المنظمة إلى أهداف إستراتيجية مؤثرة وفعالة.⁵⁸

وقد عرف كل من كابلن ونورتن 1992 نموذج بطاقة الأداء المتوازن بأنه: " نظام شامل لقياس الأداء من منظور إستراتيجي يتم بموجبه ترجمة إستراتيجية تنظيم الأعمال إلى أهداف إستراتيجية ومقاييس وقيم مستهدفة وخطوات إجرائية تمهيدية واضحة."⁵⁹

وحسب Sidiropoulos et All يتضمن كل مجال من مجالات بطاقة الأداء المتوازن أربعة عناصر أساسية وهي: الأهداف، المقاييس، المستهدفات، المبادرات، ومن ثم يمكن النظر إليها كنظام قياس متكامل يحتفظ بالمقاييس المالية للأداء المالي وهو الدافع الرئيسي وراء إقتراح بطاقة الأداء المتوازن بسبب قصورها وتعلقها بالأجال القصيرة من جهة ويوفر محركات للأداء المستقبلي. ويشار إلى بطاقة الأداء بأنها متوازنة لأنها تحاول تحقيق التوازن بين أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين من جهة، وبين المقاييس المرتبطة بالأهداف المستقبلية والأهداف قصيرة الأجل، ثم محاولة خلق التوازن بين أهداف الأداء الخارجي المتمثل في المساهمين، العملاء، وأهداف الأداء الداخلي المرتبط بكل من العمليات التشغيلية والإبتكار والقدرة على التعلم.

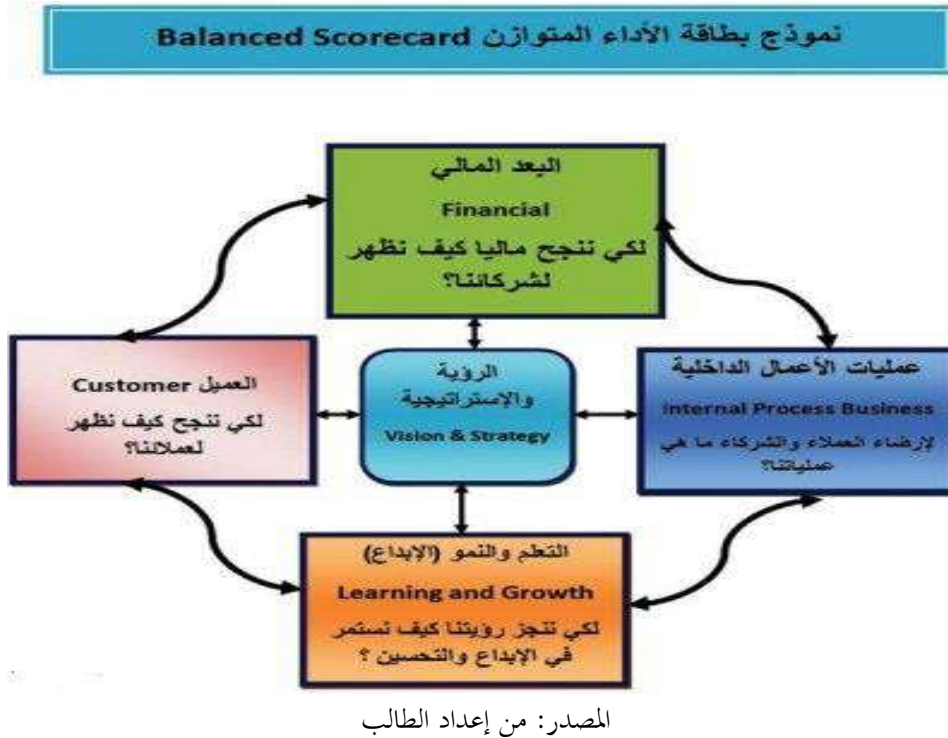
⁵⁸ نادية عبد الحليم، مرجع سابق، ص 13.

⁵⁹ جبر إبراهيم الداعور، أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في الحد من إدارة الأرباح، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والمحاسبية، مجلد 21، العدد الثاني، جامعة غزة، 2013، ص 111.

وقد رأى بعض الباحثين أن فكرة تقييم المتوازن للأداء ركزت على وصف المكونات الأساسية لنجاح المنظمة وأعمالها في بعدين هما:

- البعد الزمني: حيث يتم تقييم عمليات قياس الأداء بثلاثة أبعاد زمنية، الأمس، اليوم وغدا؛
 - البعد الإستراتيجي: أين تتم عملية قياس الأداء من خلال ربط هذا الأخير بعمليات التشغيل قصيرة المدى برؤية وإستراتيجية طويلة الأجل.
- والشكل الموالي يوضح أبعاد بطاقة الأداء المتوازن

شكل رقم 05 يبين بطاقة الأداء المتوازن



وقد تمثلت أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في مايلي:

- البعد المالي: و يتضمن عددا من المعايير الإستراتيجية منها معايير تحقيق الربح العادل، ROA،
- ROE والذي تسعى من خلاله المؤسسات إلى تحقيق قيمة للمساهمين والذي يقاس بدرجة كبيرة

من خلال القيمة الاقتصادية المضافة والذي يشكل هدفا إستراتيجيا تسعى معظم المنظمات للوصول إليه ومعيار النمو المتوازن لمزيج إيرادات من النشاطات الإستثمارية.⁶⁰

- **بعد الزبائن:** في هذا البعد تحدد المؤسسة شرائح الزبائن وأسواق التي تقوم وحدة العمل بالمنافسة فيها، ويحددون كذلك قياسات أداء العمل مع هذه الشرائح المستهدفة، وتشمل هذه المقاييس بشكل عام على رضا الزبائن، وأساليب الإحتفاظ بهم، وإكتساب زبائن جدد وتحديد ربحية العملاء، وتحديد حصة الشركة في السوق من الشرائح المستهدفة.

فالنسبة لمقياس رضا الزبون، والذي يحدد ويعبر عن نتائج الأعمال إلا أنه وبشكل منفرد لا يعتبر كافيا للتعبير عن بعد الزبائن ومقياسه، لأنه من الممكن أن تجعل الشركة الزبائن راضين بأساليب متعددة ويقلل من حساسية الزبائن تجاه السلع والخدمات التي تقدمها الشركة، أما فيما يتعلق بمقياس إحتفاظ بالعميل فيكون من خلال مراقبة عدد المرات التي يكرر فيها الزبون عملية شراء السلع والخدمات من المؤسسة ويتم ذلك لما تقوم هذه الأخيرة بتسجيل زبائنها في السجلات أو القوائم ليسهل التعرف بهم، أما من ناحية إكتساب الزبائن الجدد فيتم من خلال أنواع وعدد الزبائن الذين تم إكتسابهم والثانية من حيث الأسواق الجديدة التي أكتسحتها.⁶¹

- **بعد العمليات الداخلية:** تقوم المؤسسة من خلال هذا البعد بتحديد العمليات الداخلية الحاسمة التي يجب عليها أن تتفوق فيها على باقي المؤسسات، وتمثل العمليات الداخلية حسب Kaplan et Atkinson (1998) في مجموعة النشاطات التي تعطي لشركة ميزة تنافسية في السوق، وتشمل كل من الإبتكار والتجديد، العمليات التشغيلية، عمليات ما بعد البيع، وتتوقف هذه العمليات على إيصال هذه الخدمة أو السلعة إلى المستهلك حسب المواصفات التي تحقق الإشباع الكامل، وبالتالي رضا المستهلك ومن ثم ينعكس ذلك على الأداء المالي للمؤسسة من خلال محاولة هذه

⁶⁰ جبر داعور، مرجع سابق، ص 105.

⁶¹ وحيد رثان الختانة، منصور إبراهيم السعيدة، مستوى إدراك مديري الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية لأهمية إستخدام المقاييس غير المالية لبطاقة الأهداف المتوازنة في تقييم الأداء، مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 1، الأردن، 2009، ص 7.

الأخيرة خفض تكاليف الإنتاج وطول الفترة الإنتاجية، زيادة الكفاءة الإنتاجية ومعدل الجودة وأقل عيب مسموح به، وهذا لا يتم إلا من خلال عملية الابتكار والتجديد أين تقوم وحدة العمل بإجراء الدراسات والأبحاث للكشف عن حاجات المستهلك أو إنشاء حاجات جديدة، أو من خلال توفير خدمات ما بعد البيع والتي تتضمن كل من الكفالة، أنشطة الصيانة، التصليح، معالجة النواقص.

- **بعد التعلم والنمو:** يركز هذا البعد على المهارات الملائمة للعمال داخل المؤسسة وعلى مستوى القدرة الفردية لكل عامل ومعيار الإبداعية الفردية المطبقة في الإدارة، والذي يشترط وجود قدرات عقلية كبيرة في إبتكار الحلول للمشاكل التي تعاني منها المؤسسة وهذا بطبيعة الحال لا يُنسى المؤسسة تحديد معايير رضا للموظف الذي يقوم بتلبية ما أنيط له من عمل بما يتناسب مع قدراته ومؤهلاته، ومدى قدرته على تحقيق قيمة إقتصادية مضافة، ويشدد Davis (2006) في هذا المجال على مقياسي الكفاءة والفعالية الفردية لكل عامل داخل المؤسسة ومستوى التكنولوجيا المستخدمة فيها.

يعود إستخدام بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء الشامل للمزايا التي تمتاز بها هذه الأخيرة منها:⁶²

- تمد الإدارة بصورة شاملة عن عمليات المشروع؛
- تمكن المنظمة من إدارة متطلبات الأطراف ذات المصلحة؛
- تحسن النظم التقليدية للرقابة والمحاسبة بإدخال الحقائق الغير المالية والأكثر نوعية؛
- تساعد على تكوين مقاييس الأداء الحاكمة المتفقة مع إستراتيجية المنظمة في كل المستويات؛
- تسهل وتحسن طريقة تدفق المعلومات إلى كل المستويات الإدارية في المؤسسة.

وبرغم ما امتازت به بطاقة الأداء المتوازن من مزايا إلا أن العديد من الباحثين إنتقدوا هذه البطاقة بسبب إهمالها للمعلومات الخاصة بالمسائل الاجتماعية والبيئية ما أدى بـ Kaplan et Norton (2001)

⁶² راضية نادية عبد الحليم، مرجع سابق، ص 19.

لإدخال تعديلات على نموذجهما بإضافة بعد خامس متعلق بالبعد الاجتماعي، وقد أشار كل من الباحثين باختصار إلى الأمور الخاصة بالبيئة والسلامة المهنية، ويرون أنه عندما تكون تلك الأمور حيوية للإستراتيجية الناجحة فإن المنظمة تعمل في ظل فرضية أن " المنظمة مواطن جيد" وتدخل تلك الأهداف في البعد الداخلي، وفي رأيهم أن الشركات التي تواجه عملياتها مخاطر تحتاج إلى الإستجابة لقوانين المجتمعات التي تعمل فيها وتنشد تحقيق سمعة رائدة في الأداء البيئي لتعظيم قدرها على تعيين الموظفين والإحتفاظ بالجديد منهم، وبالإحتفاظ من جانب آخر بوجودها في المجتمع ومحاولة توسيع أعمالها.⁶³

وفي هذا السياق يرى Johnson أنه يمكن للمؤسسة أن تستخدم بطاقة الأداء المتوازن في إختيار وتطوير مؤشرات الأداء البيئي بحيث يتم إدخالها ضمن محتوى الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

وما تجدر الإشارة إليه، أن معظم الباحثين إختلفوا في كيفية دمج الأبعاد الاجتماعية والبيئية في بطاقة الأداء المتوازن، فحسب Figge et All (2001) أن هناك ثلاث إمكانات لدمج الأمور البيئية والاجتماعية في أبعاد بطاقة الأداء المتوازن المستدام SBSC وهي⁶⁴:

- دمج المقاييس البيئية والاجتماعية في الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن؛
- إضافة بعد خامس يأخذ بعين الإعتبار الأمور البيئية والاجتماعية في الحساب؛
- تكوين بطاقة خاصة بالأداء البيئي والاجتماعي.

وقد إقترح كل من Bieker et Gminder، Bieker et All خمسة طرق يمكن من خلالها دمج المسائل البيئية والاجتماعية في بطاقة الأداء المتوازن المستدام وهي:

أ- بطاقة الأداء المتوازن المستدام الجزئية:

يقترح هذا النموذج أن تقوم المؤسسة بإدخال بعد واحد أو اثنين من مؤشرات الإستدامة إلى بطاقة الأداء المتوازن التقليدية، ويتم إختيارهم بعناية كبيرة، لكن هذا النموذج أثبت محدوديته على المستوى العملي.

⁶³ عبد الرحيم محمد، خطوات تصميم مدخل قياس بين الأداء المتوازن و مشكلات التطبيق، ورقة عمل مقدمة في ندوة قياس أداء المنظمات الحكومية،

مصر، 2007، ص 185.

⁶⁴ راضية نادية عبد الحليم، مرجع سابق، ص 24.

ب- بطاقة الأداء المتوازن العرضية:

يتم في هذا النموذج إدخال المؤشرات البيئية والاجتماعية في الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن، حيث يتم التركيز على المؤشرات التي تخلق قيمة للمؤسسة مما يؤدي إلى إستدامة المؤسسة من خلال إدماج هذه المؤشرات كمؤشرات قائدة ومستقبلية.

ت- بطاقة الأداء المتوازن ذات البعد المضاف:

من خلال هذا النموذج يتم إضافة بعد خامس متعلق بالإستدامة البيئية والاجتماعية إلى الأبعاد الأربعة السابقة لبطاقة الأداء المتوازن ما يجعل المؤسسة تعمل بصفة مباشرة في مجال شمولية الأداء ويظهر دور المؤسسة في هذا البعد بصفة أساسية.

ث- بطاقة الأداء المتوازن المستدام الكلية:

لا يختلف هذا النموذج عن النموذج السابق إلا في كون البعد الخامس يرتبط بالعلاقة السببية الواضحة بالمؤشرات المستقبلية للأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن عكس سابقه.

ج- بطاقة الأداء المتوازن المستدام المشاركة:

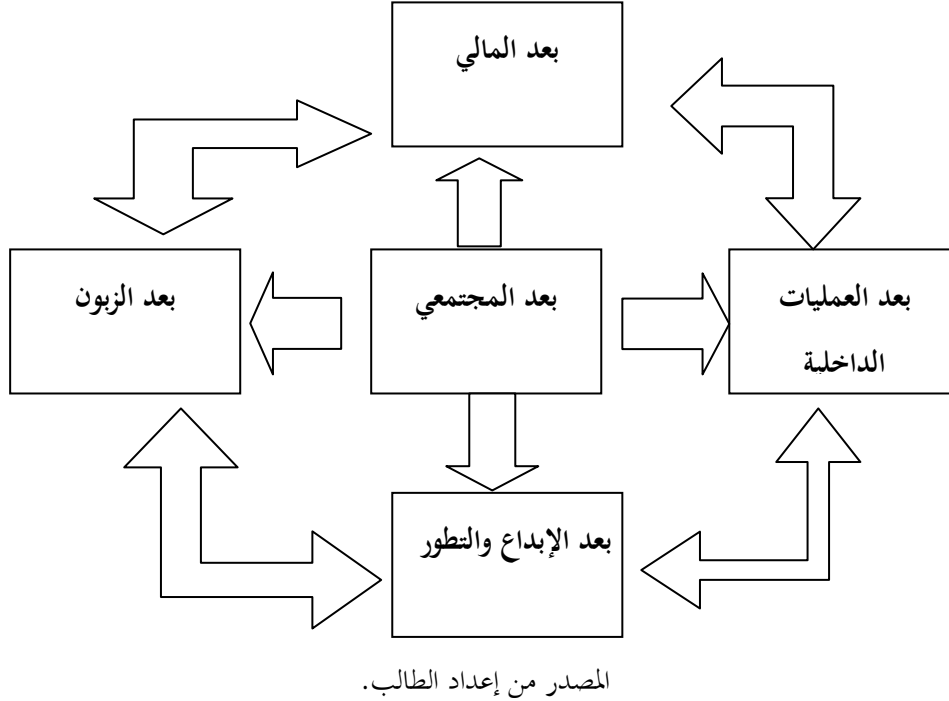
يطلق عليها عند بعض الباحثين بطاقة الأداء للخدمات المستدامة، وهي تعني إستخدام بطاقة الأداء المتوازن المستدام في بعض أجزاء المنظمة فقط أي في الأنشطة المسؤولة عن الإستدامة البيئية والاجتماعية.

وبشكل عام، يرى كل من Bieker et Gminder⁶⁵ أن بطاقة الأداء المتوازن المستدام يمكن إستخدامها لقياس الأداء الشامل، وذلك من خلال القيام بدمج نظم الإدارة البيئية والاجتماعية في العمليات التشغيلية الأساسية للمؤسسة، ووفقا لهذا المدخل فإن البعد الخاص بالعمليات التشغيلية يتضمن المقاييس

⁶⁵ Bieker. T, Gminder. C, Towards A sustainability Balance Scorecard: on the internet at http://www.oikos_stiftung_using.ch/academy/2001/Paper_Bieker_Gminder.pdf.

المرتبطة به وبالأبعاد الثلاثة الأخرى لبطاقة الأداء، وهذا ما أكده كل من Slack et Lewis (2002) بأنه يحاول التوفيق بين متطلبات السوق مع الموارد والمقدرة التشغيلية للمنظمة⁶⁶.

شكل رقم: 06 يوضح أبعاد بطاقة الأداء المتوازن المستخدم



وفي نفس السياق أقرح Supizet (2002) مفهوم بطاقة الأداء المتوازن الكلية TBCC والتي تركز على العلاقات السببية بين أطراف ذات المصلحة والذين يمثلون كل من: المساهمين، العملاء، المستهلكين، المؤسسة بحد ذاتها، المتعاملون، المجتمع. وبرغم التطورات التي عرفتها بطاقة الأداء المتوازن إلا أن بعض الباحثين من أمثال Capron et Quirel يرون أن بطاقة الأداء المتوازن المستدامة عبارة عن أداة تسمح بتضمين الإعتبارات الاجتماعية والبيئية، لكن نجدها تميل بدرجة كبيرة لقياس الأداء المالي بصفة أساسية مما يطرح إشكالية إعتبارها ضمن مؤشرات قياس الأداء الشامل.

66 Slack. N, Lewis. M, "Operations strategy", Financial Times-Prentice Hall, Harlow, U.K, 2002, p9

(2) نموذج التقارير الثلاثية: (TBL)

يعني بالتقارير الثلاثية Le Triple Bottom Line Reporting هي تلك التقارير التي تأخذ بعين الإعتبار أبعاد الثلاثة التالية: المجتمع، البيئة، الربح، وقد تم تطوير هذا النموذج من قبل الباحث البريطاني John Elington في كتابه الصادر سنة 1997 بعنوان:

"Cannibals with forks: the Triple Bottom Line of 21st century Business"

حيث أعرب من خلال هذا الكتاب على أنه يجب على المؤسسات الأخذ بعين الإعتبار نتائج أعمالها البيئية والاجتماعية بنفس درجة إهتمامها بنتائجها المالية.⁶⁷

يقضي هذا المفهوم بأن تكون مسؤولية المؤسسة تقع على أطراف ذات المصلحة بدلا من المساهمين فقط، وقد تم العمل بهذا النموذج سنة 1995 بشركة Shell في نيجيريا، وذلك عندما قامت بتقديم ونشر تقاريرها للنشاط للمجتمع والحكومة النيجيرية، ومن ثم تطور هذا النموذج وأصبح نموذجا عالميا يستخدم لقياس الأداء الشامل اعتمادا على التقارير الثلاثية التي لا تكون بمعزل عن بعضها البعض وإنما ينظر إليها كأنه تقرير واحد موحد، فمن الناحية الإقتصادية: تتضمن التقارير الثلاثية توفير نتائج أعمال الشركات بشفافية وتكون المعلومات متوافرة في الوقت المناسب لكل من المستثمرين، العملاء، الشركاء التجاريين، والموردين، أما من الناحية الاجتماعية: فيتضمن التقرير كل المعلومات عن الممارسات والمعايير الأخلاقية، التنمية المهنية، الممارسات الخاصة بتعيين العاملين وكذا التبرعات الخيرية المقدمة. أما من الناحية البيئية فيتضمن التقرير أنشطة المؤسسة تجاه البيئة بمفهومها الواسع بما في ذلك البيانات الخاصة بأمان المنتج، مدى الإلتزام بالمعايير والمواثيق الدولية.

(3) مبادرة الإبلاغ العالمية: (GRI) Global Reporting Initiative

أنشئت هذه المبادرة بالتعاون بين تحالف الإقتصادي من أجل البيئة (CERES) وبرنامج الأمم المتحدة من أجل البيئة (PNUE) في سنة 1997 حيث جمعت هذه المبادرة حوالي 44 من الفاعلين بين المنظمات غير الحكومية، مكاتب الإستشارة والتدقيق، الباحثين والأكاديميين، جمعيات حماية المستهلكين،

⁶⁷ تاريخ التصفح: 2014/08/09. FR.wikipedia.org/wiki/Triple_bottom_line_consult.

المؤسسات، ممثلي أصحاب المصالح، والحكومات، وتعرف هذه المبادرة على أنها مبادرة دولية طويلة الأجل تهدف إلى تطوير ونشر المبادئ التوجيهية للإبلاغ الطوعي عن الأداء الشامل في المنظمة في إطار التنمية المستدامة من خلال المؤسسات التي ترغب في معالجة الأبعاد البيئية والاجتماعية والاقتصادية⁶⁸، وقد تم ترتيب هذه المؤشرات في ثلاثة أبعاد هي مؤشرات اقتصادية، إجتماعية وبيئية، فالمبادرة المذكورة ترغب في زيادة تأثير تقارير الإستدامة في التقارير المالية للمؤسسات، ومنذ سنة 1997 تعمل هذه المبادرة على تطوير الإطار المشترك للإبلاغ عن الأبعاد الثلاثة للأداء الشامل في شكل مؤشرات كمايلي:

- مؤشرات الاقتصادية: فهي تقيس تأثير المؤسسة على الوضعية الاقتصادية لأطراف ذات المصلحة من عملاء، الموردين، العمال، المساهمين، المجتمع، وعلى النظام الاقتصادي المحلي والدولي، وذلك من خلال الأجور، الفوائد، إنتاجية القوة العاملة، الإنفاق على البحث والتطوير، الإستثمار، التدريب...أ.خ.
- مؤشرات البيئية: فهي تقوم بتقييم التأثير البيئي على النظام الطبيعي خاصة على الأرض، الهواء، الماء، الطاقات المتجددة، المواد الأولية المستهلكة، التنوع البيولوجي والصحة البشرية.
- مؤشرات الاجتماعية: تقيس هذه المؤشرات تأثير المؤسسة على الجوانب الاجتماعية على المجتمع، فهي تقدم معلومات متعلقة بالعمال، الصحة والسلامة المهنية، قانون العمل، حقوق الإنسان، الأجور، ظروف العمل، العملاء...أ.خ.

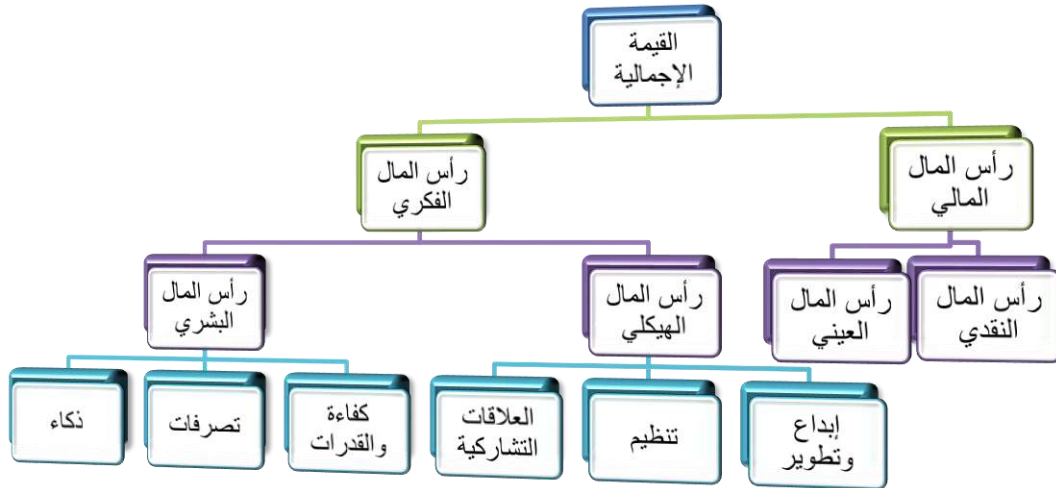
والجدير بالذكر أنه تم نشر النسخة الأولى من المبادئ التوجيهية لهذه المبادرة سنة 1999 بغرض إثرائها ومناقشتها، وبعد المشاورات تم إصدار النسخة الرسمية للمبادئ التوجيهية في جوان 2000، ثم في سنة 2002 تم إصدار مجموعة من المبادئ المكملة للمبادئ السابقة، وبداية من سنة 2007 إتخذ كل من برنامج الأمم المتحدة للبيئة ومنظمة التعاون الاقتصادي العالمي من هذه المبادئ التوجيهية مرجعا لهم في مراسلاتهم لأصحاب المصالح، كما أن أكثر من 130 مؤسسة في 21 بلد أصبحت تعتمد على هذه المبادرة في إعداد تقاريرها.

⁶⁸ غلاب فاتح، بوبكر رزيقات، الإفصاح عن التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى العلمي الدولي حول أليات الحوكمة ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، جامعة ورقلة، 25-26 نوفمبر 2013، ص 14.

(4) لوحة القيادة سكانديا نافيقاتور: (SKANDIA NAVIGATOR)

يرجع الفضل في إكتشاف هذه الأداة أولوحة القيادة إلى إقتصاديان السويديان Edvinson et Malone سنة 1997، بعد الأبحاث التي قاما بها والتي دامت لمدة عشر سنوات كاملة بتكليف من شركة Skandia وهي شركة سويدية عالمية مختصة في التأمين والقطاع المالي، حيث كلفتها بإيجاد طريقة أوأداة جديدة للقياس تتوافق مع إستراتيجية المنظمات وبالبيئة الإقتصادية تستمد قاعدتها النظرية من مفهوم الرأس المال الفكري، فهذه الأداة تقوم بقياس الأداء الإجماعي عن طريق المورد البشري وذلك من خلال إنتقاده لنموذج كابن ونورتن باعتبار أن المورد البشري هو الذي يؤدي إلى إنشاء القيمة للمؤسسة، ومن ثم على هذه الأخيرة إبراز هذا الدور من خلال تجزئته إلى قسمين، فالقسم الأول يتمثل في الرأس المال البشري والذي يضم حسب Ross et All (1997) كل من الذكاء، التصرفات والكفاءة⁶⁹، بينما رأس المال الهيكلية فهو ينقسم بدوره إلى قسمين هما: رأس المال التنظيمي والذي يضم كل من رأس المال الإبداع والتطور، رأس المال العمليات الداخلية، أما رأس المال العملاء فيضم كل العلاقات التشاركية التي تقوم بها المؤسسة مع أصحاب المصالح المختلفين والشكل التالي يوضح نموذج سكانديا نافيقاتور.

الشكل رقم: 07 يبين شجرة الرأس المال المعرفي

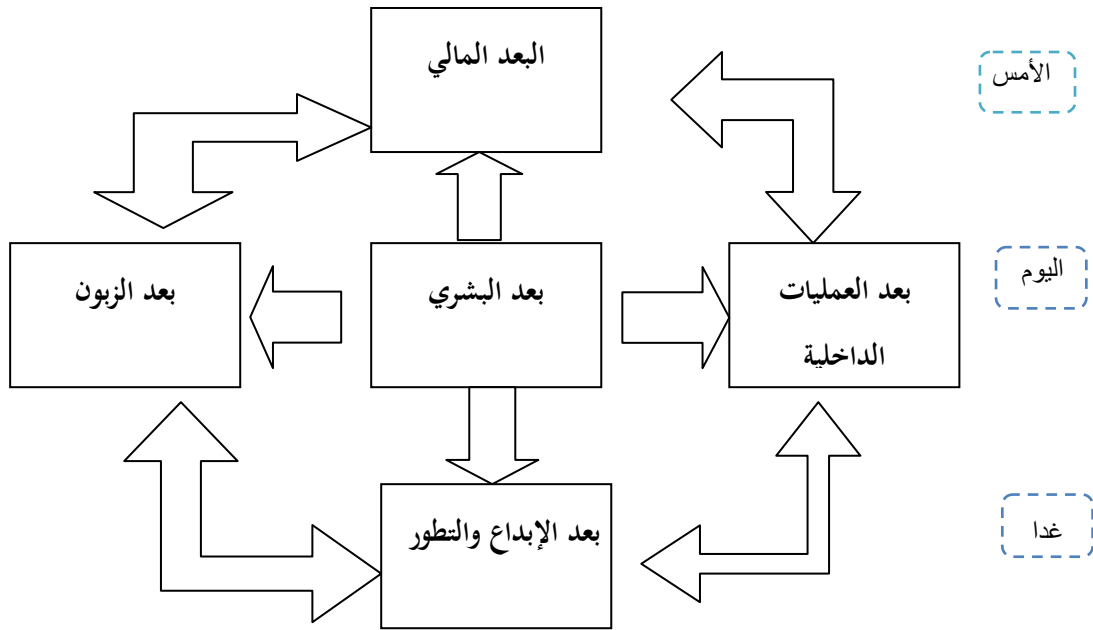


المصدر: Roos. J, Edvinsson. L, Intellectual Capital, Mac Millan Business, London, 1997, p10.

⁶⁹ Wegmann Gregory, Les tableaux de Bord du capital Intellectuel, Afnor Edition, Paris, 2009, p6.

ونتيجة للأبحاث التي قام بها الباحثان Edvinson et Malone قاما بتطوير نموذج كابن ونورتن، وذلك من خلال إقتراح بعد خامس وهو بعد المورد البشري حيث وضعا هذا البعد في قلب النموذج وإحتفاظا بالأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن والممثلة في البعد المالي، بعد العميل، بعد العمليات الداخلية، بعد الإبداع والتطور.

شكل رقم: 08 يبين الأبعاد الخمسة لنموذج سكانديا نافيقاتور SKANDIA NAVIGATOR



فالملاحظ لشكل الأبعاد الخمسة، يجد أن النموذج وضع في الجزء العلوي المحور المالي الذي يدل على ما قامت به المؤسسة في الماضي، أما محوري كل من بعد الزبون والعمليات الداخلية فيعكسان إنشاء القيمة في المؤسسة اليوم، أما محور التعلم والنمو فيمثل الركيزة الأساسية التي تستطيع من خلالها المؤسسة الإستعداد للمستقبل، فهذه المحاور الأربعة بأكملها تشكل ما سُمي برأس المال الهيكلي، في حين المحور الخامس والذي يعتبر أساس هذا النموذج فهو يعتبر المغذي الأساسي لكافة المحاور الأخرى ويمثل الرأس المال البشري.

وقد حاول بعض الباحثين تطوير هذا النموذج، وذلك من خلال إدماجه ضمن نظام مراقبة التسيير وهذا ما قام به الباحث Martory (2001) حيث إنطلق من فرضية أساسية، أن الأداء الإجتماعي يُمكن

الحكم عليه من خلال عنصري الفعالية والكفاءة في الأمد القصير وعلى جودة الإستثمارات الإجتماعية التي تقوم بها المؤسسة في الأمد البعيد من خلال التكلفة التاريخية لعمليات التوظيف التي قامت بها المؤسسة يمكن الإستعانة بها لقياس وتقييم الأداء الإجتماعي وهي:

- المناخ الإجتماعي والتصرفات الإجتماعية للأفراد؛
- صورة وسمعة المؤسسة من الخارج؛
- العلاقات الشئائية بين العمال والإدارة؛
- سياسة الأجور المطبقة في المؤسسة؛
- سياسة التكوينية في المنظمة؛
- مؤشرات إشباع العملاء.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بالتطرق أولاً إلى إشكالية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باعتبارها مسؤولية اجتماعية أو مجتمعية، وتوصلت العديد من الأبحاث النظرية والدراسات الميدانية إلى أن جوهر الاختلاف يعود بالدرجة الأولى إلى تباين التعاريف والمفاهيم المقدمة لهذا الموضوع بين النظرة الأوروبية التي تستند إلى مفهوم يتجه نحو التنمية المستدامة، والمفهوم الأميركي الذي يركز على الأخلاق أي إعتبار المسؤولية الاجتماعية عمل أخلاقي، يعقب ذلك التطرق إلى أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأهميتها، كما تم تناول الطرق والآليات التي تستخدمها المؤسسات بغرض قياس وتقييم أدائها الاجتماعي من خلال المعايير والمؤشرات، وتم أيضاً الحديث على طرف مهم في تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وهم أصحاب المصالح الذين تم التعريف بهم وإبراز دورهم في المؤسسة.

ومن ناحية أخرى تم التطرق إلى مفهوم الأداء الشامل في المؤسسة من خلال إستعراض مختلف المفاهيم والتعاريف المقدم للموضوع والذي يضم كل من الأداء المالي والإقتصادي، الأداء الاجتماعي، وأهم النماذج المستخدمة لقياس وتقييم الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما تم تناول مختلف الطرق والآليات التي تستخدمها المؤسسات بغرض قياس وتقييم أدائها الشامل من خلال المعايير والمؤشرات، مع الغوص في بعض النماذج العالمية المستخدمة في قياس هذا الأداء تم التعرض لأهمية الأداء الشامل في المؤسسة.

مدخل:

بعد التطرق في الفصول السابقة إلى الأسس النظرية والعديد من الدراسات الميدانية والتطبيقية حول مختلف الأبعاد الإقتصادية والمالية ذات الصلة بموضوع بحثنا، نحاول في هذا الفصل تحليل الأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AFD)، كما نحاول تحديد العوامل الخفية (غير الظاهرة) للأداء المالي في هذه المؤسسات باستخدام طريقة التحليل إلى المركبات الأساسية (ACP)، وسعياً لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة قمنا بالإعتماد على عينة مكونة من مجموعة من المؤسسات العاملة في ولاية ورقلة حيث تم إنتقاء مجموعة من المؤشرات التي نعتقد أنها مفسرة للظاهرة موضوع التحليل بناء على أسس علمية ونظرية.

3-1- تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام التحليل العاملي التمييزي

للإجابة على الجزء الأول من الإشكالية المطروحة في هذا البحث، سنقوم في هذا المبحث بتقدير دوال تميز الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

لتقدير هذه الدوال، سنقوم باستخدام الطريقة التحليل العاملي التمييزي، معتقدين بأنها مناسبة لهذا النوع من التحليل وذلك إنطلاقاً من كون هذه الطريقة تفرق بين المجموعات الإحصائية موضوع الدراسة، وكذا تجزئة المفردات إلى مجموعات جزئية تكفي للتصنيف بين المجتمعات مع تدنئة تكاليف التصنيف الخاطئ.

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، تم الإستعانة بأحد البرامج الإحصائية المستخدمة في العلوم الإنسانية والإجتماعية وهو برنامج Spss نسخة 20.

1.1.3- تقديم مجتمع الدراسة ووصف العينة المختارة والمتغيرات المستخدمة:

من أجل القيام بهذه الدراسة اعتمدنا في دراستنا على عينة مكونة من 33 مؤسسة صغيرة ومتوسطة جزائرية تعمل في ولاية ورقلة، حيث تم تشكيل سلسلة من البيانات المستخرجة من القوائم المالية للمؤسسات موضوع الدراسة، لنحصل في الأخير على 121 مشاهدة (ميزانية) ممتدة خلال الفترة 2007-2012. وقد توزعت هذه المؤسسات بين مختلف قطاعات النشاط كما يلي:

جدول رقم: 08 يبين توضيح وتصنيف المجموعات

الرقم المعطى في التصنيف	الرمز	القطاع
1	SER	الخدمات
2	IND	الصناعة
3	COM	التجارة
4	AGR	الفلاحة
5	TBB	البناء و الأشغال العمومية

المصدر: من إعداد الباحث

أما فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة، فقد اعتمدنا على 27 نسبة مالية نعتقد أنها مفسرة للأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، والجدول الذي يلخص النسب المعتمدة في التحليل نجدها في الملحق رقم 01.

تستند هذه الطريقة إلى فكرة قوة التمييز بين المجموعات وعلى تصنيف المشاهدات في إحدى المجموعات الخمسة سابقة الذكر، ولإستخراج وتقدير دوال التمييز بين المجموعات سنقوم بالإعتماد على مجموعة من الإختبارات الأولية باستخدام طرق إحصائية، وبالإستعانة ببرنامج SPSS نسخة 20، لنحصل في الأخير على دوال التمييز التي يمكن من خلالها تقدير الأداء المالي والإقتصادي لعينة من المؤسسات انطلاقا من مجموعة من الخصائص التي تتميز بها كل مؤسسة.

يستعمل هذا الإختبار لتبيان ما إذا كانت هناك فروق إحصائية دالة في مصفوفة التباين المشتركة، وذلك إنطلاقاً من قيمة اللوغارتيم المحدد، فكلما إرتفعت هذه القيمة كلما دل ذلك على الإختلاف الموجود في مصفوفة التباين، ومن ثم وجود فروق إحصائية دالة بين مجموعات موضوع الدراسة، أما العمود Rang فيشير إلى عدد المتغيرات المنبئة في الدالة، ويمكن التأكد من ذلك من خلال الملحق رقم 02 والمعد لهذا الغرض.

إستناداً إلى النتائج الواردة في الملحق رقم 02، وبالنظر إلى عمود Rang، نلاحظ وجود ثمانية متغيرات منبئة فقط من بين 27 متغيرة مقترحة للدراسة، في حين إرتفاع قيمة اللوغارتيم يشير إلى وجود فروق إحصائية دالة بين مجموعات الدراسة، ذلك أن الدوال التمييز الحاصلة سوف تحافظ على قوتها الإحصائية لأنها لا تأخذ بعين الإعتبار البيانات ضعيفة البعد، وهو ما يشير إلى إمكانية تمييز الأداء المالي للمؤسسات محل الدراسة.

ويمكننا تأكيد النتيجة الأولية السابقة بالإنتقال إلى مستوى الدلالة المرفق بالإحصاءة Box's M والتي نجدها أقل من 0.005، وهو ما يشير إلى دلالة هذه الإحصاءة، معنى ذلك أنه يمكن إيجاد قاعدة إحصائية لتمييز بين مجموعات الدراسة، حيث يشير إختلاف مصفوفات التباين إلى إمكانية إختلاف الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة حسب إختلاف طبيعة نشاطها، مما يتحقق معه إستيفاء بيانات الدراسة لشروط الفرضية القائلة بأن مجموعات الدراسة لها كثافة متطابقة حول أوساطها مع ضرورة الأخذ بعين الإعتبار التباين والتغايرات بين كل متغيرين.

بعد أن قمنا بالتعرف في الإختبار السابق على عدد المتغيرات المنبئة والبالغ عددها ثمانية متغيرات، سنحاول التعرف على طبيعة ونوعية هذه المتغيرات، ومن أجل ذلك سنقوم باستخدام أسلوب التدرج Stepwise Statistique وهو أحد الأساليب المستعملة لقياس قدرة المتغيرات على التمييز بين المؤسسات بعد إستخراجها والتعرف عليها، وذلك إنطلاقاً من أقل قيمة لإحصاءة Wilks' Lambda، أو أكبر قيمة لإحصاءة فيشر، والجدول التالي يبين نتائج أسلوب التدرج (خطوة بخطوة).

جدول رقم: 09 يبين إحصائيات أسلوب التدرج

المتغيرة المدرجة و المستناة									
Step	Entered	Wilks' Lambda							
		Statistic	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	R21	0.756	1	4	116.000	9.382	4	116.000	0.000
2	R6	0.584	2	4	116.000	8.883	8	230.000	0.000
3	R24	0.488	3	4	116.000	7.846	12	301.907	0.000
4	R22	0.378	4	4	116.000	8.097	16	345.858	0.000
5	R18	0.341	5	4	116.000	7.125	20	372.412	0.000
6	R26	0.309	6	4	116.000	6.486	24	388.443	0.000
7	R20	0.278	7	4	116.000	6.054	28	398.033	0.000
8	R25	0.243	8	4	116.000	5.898	32	403.567	0.000

. Maximum number of steps is 54.
Maximum significance of F to enter is 0.05.
Minimum significance of F to remove is 0.10.

إعتمادا على النتائج الواردة في الجدول أعلاه، نلاحظ أن هناك 54 خطوة كحد أقصى قام البرنامج باستخدامها لإستخراج هذه المتغيرات الثمانية وهي مرتبة حسب قدرتها على التمييز كمايلي:

- R21 والممثلة لمعدل دوران الأصل الإقتصادي، والتي لديها قدرة كبيرة على التمييز حيث بلغت قيمة فيشر فيها 9.382، وتعد هذه الأخيرة دالة بناء على مستوى الدلالة المرفق بها وهو 0.000.
- R6 والممثلة للمردودية الإقتصادية الصافية، والتي لديها قدرة كبيرة على التمييز حيث بلغت قيمة فيشر فيها 8.883، وتعد هذه الأخيرة دالة بناء على مستوى الدلالة المرفق بها وهو 0.000.
- R24 والممثلة للإستقلالية المالية، والتي لديها قدرة كبيرة على التمييز حيث بلغت قيمة فيشر فيها 7.846، وتعد هذه الأخيرة دالة بناء على مستوى الدلالة المرفق بها وهو 0.000.

- R22 والممثلة لكثافة الإستثمار، والتي لديها قدرة كبيرة على التمييز حيث بلغت قيمة فيشر فيها 8.097، وتعد هذه الأخيرة دالة بناء على مستوى الدلالة المرفق بها وهو 0.000.
- R18 والممثلة للمصاريف المالية إلى القيمة المضافة، والتي لديها قدرة كبيرة على التمييز حيث بلغت قيمة فيشر فيها 7.125، وتعد هذه الأخيرة دالة بناء على مستوى الدلالة المرفق بها وهو 0.000.
- R26 والممثلة لمردودية الأصول، والتي لديها قدرة كبيرة على التمييز حيث بلغت قيمة فيشر فيها 6.486، وتعد هذه الأخيرة دالة بناء على مستوى الدلالة المرفق بها وهو 0.000.
- R20 والممثلة للأصول المتداولة إلى الخصوم المتداولة، والتي لديها قدرة كبيرة على التمييز حيث بلغت قيمة فيشر فيها 6.054، وتعد هذه الأخيرة دالة بناء على مستوى الدلالة المرفق بها وهو 0.000.
- R25 والممثلة لصافي الأصول الثابتة إلى ديون طويلة الأجل، والتي لديها قدرة كبيرة على التمييز حيث بلغت قيمة فيشر فيها 5.898، وتعد هذه الأخيرة دالة بناء على مستوى الدلالة المرفق بها وهو 0.000.

أما باقي المتغيرات فقد تم استبعادها من النموذج لخروج مستويات دلالة إحصاءتها F عن مجال القبول. وبلغت الدلالة الإحصائية F exact قيمة 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على القدرة العالية لهذه المتغيرات مجتمعة على التمييز. ولإظهار ترتيب دخول المتغيرات الثمانية في النموذج فهي موجودة في الملحق رقم 03.

يوضح تحليل "خطوة بخطوة" أن قيمة F الدقيقة للمتغيرات الداخلة في النموذج دالة إحصائياً، مما يعني أن هذه المتغيرات تختلف بصورة جوهرية داخل عينة الدراسة، ومن ثم يمكن القول بأن المجموعات الخاضعة للتحليل (المؤسسات مصنفة حسب طبيعة نشاطها) هي مجموعات منفصلة ولكل منهما خصائص تميزها عن الأخرى.

تبين النتائج الواردة في الجدول أدناه عدد الدوال التمييز، القيم الذاتية، نسبة التباين، ونسبة الارتباط القانوني، وبما أنه لدينا خمسة مجموعات للتصنيف، فإنه سوف تنتج لدينا أربعة دوال للتمييز على اعتبار أن عدد دوال التمييز المستخرجة تكون بعدد المجموعات مطروحا منها الواحد، وللحكم على قدرة هذه الدالة على التمييز، لابد من إختبارها إحصائيا، ومن بين الإختبارات نجد إختبار Wilks وفق المعامل لاندا، حيث نلاحظ أن الدالة الأولى تقابلها قيمة ذاتية 0.929 بنسبة ارتباط قانوني 0.694 وبتشتت قدره 51.3%، أما الدالة الثانية تقابلها قيمة ذاتية 0.412 بنسبة ارتباط قانوني 0.540 وبتشتت قدره 22.8%، أما بالنسبة للدالة الثالثة تقابلها قيمة ذاتية 0.348 بنسبة ارتباط قانوني 0.508 وبتشتت قدره 19.2%، وأخيرا الدالة الرابعة تقابلها قيمة ذاتية 0.121 بنسبة ارتباط قانوني 0.329 وبتشتت قدره 7.6%، حيث تعكس نسبة ارتباط القانوني لهذه الدوال قوة الارتباط المتغيرات الثمانية المدرجة في التحليل بهذه الدوال، بينما تشير القيم الذاتية المقابلة لها إلى مقدار التشتت ذات المتغيرات حول المحاور العاملة الممثلة بهذه الدوال.

الجدول رقم:10 يبين القيم الذاتية للدوال التمييز

Eigenvalues				
Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Corrélation
1	.929 ^{a0}	51.3	51.3	0.694
2	.412 ^{a0}	22.8	74.1	0.540
3	.348 ^{a0}	19.2	93.3	0.508
4	.121 ^{a0}	6.7	100.0	0.329

a. First 4 canonical discriminant functions were used in the analysis.

بعد أن قمنا في التحليل السابق بمعرفة قوة إرتباط المتغيرات الثمانية المدرجة في التحليل بهذه الدوال، ومقدار تشتت ذات المتغيرات حول المحاور العاملة، سنعمد في هذا الإختبار لدراسة جودة التمييز لدوال المستخرجة، وذلك من خلال إستخدام إحصائية Wilks' Lambda لقياس مقدر التباين غير المفسر في الدرجات التمييزية، وكلما كانت قيمة هذه الإحصاءة صغيرة كلما كانت النتائج التحليل أفضل، أما إختبار Chi-square فيدل على جودة التمييز للدالة كلما كانت قيمتها كبيرة، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم : 11 يبين إختبار دوال التمييز

Wilks' Lambda				
Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	Df	Sig.
1 through 4	0.243	160.590	32	0.000
2 through 4	0.469	86.035	21	0.000
3 through 4	0.662	46.885	12	0.000
4	0.892	13.011	5	0.023

تبين نتائج الجدول أعلاه أن أدنى قيمة Lambda de Wilks وصلت إلى قيمة 0.243 بالنسبة للدالة التمييزية الأولى وبقية ل Chi-square بقيمة 160.590، وبمستوى دلالة 0.000 وهو ما يشير إلى القدرة التمييزية لمجموعة الدوال، أما الدالة التمييزية الثانية فقد وصلت قيمة Lambda de Wilks إلى قيمة 0.469 وبقية ل Chi-square بلغت 86.035 وبمستوى دلالة 0.000، أما الدالة التمييزية الثالثة فقد وصلت قيمة Lambda de Wilks إلى قيمة 0.662 وبقية ل Chi-square بلغت 46.885 وبمستوى دلالة 0.000، أما الدالة التمييزية الرابعة فقد وصلت قيمة Lambda de Wilks إلى قيمة 0.892 وبقية ل Chi-square بلغت 13.011 وبمستوى دلالة 0.023 ويشير المجموع إلى القدرة التمييزية لهذه الدوال حيث كان لها الأثر الكبير في التمييز بين المجموعات حسب خصائص كل مجموعة، حيث أن الاختلاف بين المجموعات والتي تعكسه متغيرات التصنيف المقترح لا يرجع للصدفة وإنما على أساس قيمة Chi-square حيث بلغت قيمتها 0.892.

إعتمادا على النتائج السابقة، يمكننا المقارنة بين تأثير المتغيرات الكمية على النموذج في صياغة دوال يمكن من خلالها تقدير الأداء المالي للمؤسسات محل الدراسة، وهذا إنطلاقا من مجموعة من الخصائص فهي تبين الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة في عملية تقدير المتغير التابع، والجدول التالي يوضح معاملات دالة التمييز القانونية المعيارية كمايلي:

الجدول رقم:12 يبين معاملات دوال التمييز القانونية المعيارية

Function	Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients			
	1	2	3	4
R6	.8470	.2080	.266-0	.1480
R18	.4330	.329-0	.0570	.2750
R20	.1200	.272-0	1.358	.6620
R21	.664-0	.6730	.0920	.068-0
R22	.5290	.6900	.2820	.3690
R24	.7670	.3400	.6880	.614-0
R25	.2170	.1940	1.185-	.222-0
R26	.097-0	.076-0	.756-0	.3390

انطلاقا من هذا الجدول، يمكننا كتابة دوال التمييز القانونية المعيارية كما يلي:

$$F1 = 0.847R6 + 0.433R18 + 0.120R20 - 0.664R21 + 0.529R22 + 0.767R24 + 0.217R25 - 0.097R26$$

$$F2 = 0.208R6 - 0.329R18 - 0.272R20 + 0.673R21 + 0.690R22 + 0.340R24 + 0.194R25 - 0.076R26$$

$$F3 = -0.266R6 + 0.057R18 + 1.358R20 + 0.092R21 + 0.282R22 + 0.688R24 - 1.185R25 - 0.756R26$$

$$F4 = 0.148R6 + 0.275R18 + 0.662R20 - 0.068R21 + 0.369R22 - 0.614R24 - 0.222R25 + 0.339R26$$

تفيد الدوال السابقة في عملية التقدير، انطلاقا من مجموعة من الخصائص التي لديها القدرة على التمييز والممثلة في معدل دوران الأصل الإقتصادي، المردودية الإقتصادية الصافية، الإستقلالية المالية، كثافة

الإستثمار، المصاريف المالية إلى قيمة المضافة، مردودية الأصول، الأصول المتداولة إلى الخصوم المتداولة، وفي الأخير تأتي صافي الأصول الثابتة إلى الديون طويلة الأجل، لمجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب قطاع النشاط باستخدام الدالة الواردة أنفا.

تتحدد قيمة كل دالة عند مركز ثقل المجموعة الممثلة بهذه الدالة، وإعتمادا على النتائج الواردة في الجدول أدناه، نلاحظ أن كل المجموعات الخمسة تتمركز في نقطة معينة تدعى بمركز ثقل المجموعة، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم: 13 يبين مركز ثقل المجموعات

Functions at Group Centroids				
V2	Function			
	1	2	3	4
Ser	1.565	0.726	0.189	0.257-
Ind	0.145	0.237-	1.162-	0.073
Com	0.461	0.580-	0.492	0.463
Agr	1.341-	1.032	0.095	0.269
Tbb	0.710-	0.448-	0.255	0.420-
Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means				

إنطلاقا من عدد المجموعات المقترحة والبالغ عددها خمسة، يكون لكل مجموعة مركز ثقل كما هو ظاهر في الجدول أعلاه، حيث تعبر هذه القيم عن دوال تتمركز المجموعات، وتقع هذه القيم في إتجاهات مختلفة مثنى مثنى، وتحدد المسافة بين كل قيمتين بمجموعهما.

كما هو معلوم أن الهدف من إستخدام هذه الطريقة ليس إيجاد دوال ذات قدرة على التمييز بين المجموعات إنطلاقا من مجموعة خصائصها بقدر ما هو إيجاد تفسيرات إقتصادية ومالية لهذه الدوال والمعاني التي تتضمنها، ونستند في تفسير وتسمية الدوال التمييزية المستخرجة إلى مقدار تشتت المتغيرات حول المحاور

العاملية وكذا نسبة الارتباط القانوني للمتغيرات بهذه الدوال والتي يمكن إيجادها في مصفوفة الهيكلية، وإنطلاقاً من هذه المصفوفة يمكننا أن نسمي دوال التمييز والجدول الموالي يبين المصفوفة الهيكلية.

الجدول رقم: 14 يبين المصفوفة الهيكلية

Structure Matrix									
	Function					Function			
	1	2	3	4		1	2	3	4
R6	0.443*	0.274	0.340-	0.001-	R26	0.170	0.107	0.363-*	0.012
R7 ^b	0.437*	0.312	0.271-	0.019-	R23 ^b	0.001	0.034	0.242*	0.182-
R13 ^b	0.138*	0.010-	0.113-	0.102-	R3 ^b	0.035	0.090	0.236*	0.111-
R16 ^b	0.064*	0.018-	0.016-	0.004-	R27 ^b	0.038	0.082	0.231*	0.105-
R17 ^b	0.058-*	0.024-	0.013-	0.021	R12 ^b	0.001-	0.026	0.163*	0.080-
R21	0.327-	0.737*	0.030-	0.003	R4 ^b	0.006-	0.079	0.142*	0.117-
R15 ^b	0.279-	0.352*	0.006	0.110-	R24	0.383	0.123	0.148	0.708-*
R5 ^b	0.228	0.315*	0.040-	0.199-	R22	0.084	0.505	0.185	0.572*
R14 ^b	0.034-	0.132-*	0.085	0.001	R20	0.055	0.210-	0.202	0.560*
R9 ^b	0.034-	0.132-*	0.085	0.001	R25	0.079	0.127-	0.173-	0.370*
R19 ^b	0.034-	0.132-*	0.085	0.001	R18	0.144	0.097-	0.080	0.225*
R8 ^b	0.028-	0.126-*	0.071	0.014-	R1 ^b	0.094	0.058	0.057	0.132-*
R11 ^b	0.017-	0.124-*	0.056	0.049-	R2 ^b	0.089	0.091	0.108	0.115-*
R10 ^b	0.027-	0.122-*	0.069	0.016-					

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions.
 Variables ordered by absolute size of correlation within function.
 *. Largest absolute correlation between each variable and any discriminant function.

إنطلاقاً من هذا الجدول يمكننا تسمية دوال التمييز كمايلي:

- إرتبطت دالة التمييز الأولى بنسبة كبيرة بالمتغيرة R6 (المردودية الإقتصادية الصافية) بمعدل 3.44%، وإنطلاقا من تحليل المردودية الإقتصادية والتي تفسر العلاقة بين نتيجة ما ومقدار الأموال المولدة لهذه النتيجة، والتي تترجم الأداء الإقتصادي لدورتي الإستغلال والإستثمار، وتأسيسا على التفسيرات الإقتصادية والمالية ونتائج التحليل يمكننا تسمية دالة التمييز المحصل عليها ب: **مردودية المؤسسة.**

- أما الدالة التمييزية الثانية فنجدها إرتبطت بالمتغيرة R21 (رقم الأعمال إلى إجمالي الأصول) بمعدل 73.7%، والتي تفسر العلاقة الموجودة بين رقم الأعمال وإجمالي الأصول والتي تترجم معدل دوران الأصل الإقتصادي، وكذا فعالية هذا الأصل في توليد الأرباح ويعتبر هذا المتغير من معايير التنظيمية التي تستخدم لتصنيف المؤسسات حسب الحجم، وتأسيسا على التفسيرات الإقتصادية والمالية ونتائج التحليل يمكننا تسمية دالة التمييز المحصل عليها ب: **حجم المؤسسة.**

- أما فيما يتعلق بالدالة التمييزية الثالثة فهي ترتبط بالمتغيرة R26 (نتيجة الصافية إلى مجموع الأصول) بمعدل 36.3%، والتي تترجم مردودية الأصول أي مدى مساهمة الأصول في تكوين النتائج، وبالتالي فعالية سياسة الإستثمارية المنتهجة من قبل المؤسسة، وتأسيسا على التفسيرات الإقتصادية والمالية ونتائج التحليل يمكننا تسمية دالة التمييز المحصل عليها ب: **سياسة الإستثمارية.**

- أما فيما يتعلق بالدالة التمييزية الرابعة فهي ترتبط بنسبة كبيرة بالمتغيرة R22 بمعدل 57.2%، وبالمتغيرة R20 بمعدل 56%، وبالمتغيرة R25 بمعدل 37% وأخيرا بالمتغيرة R18 بمعدل 22.5%، وتشترك المتغيرات السابقة بأكملها بأنها تترجم قدرة أصول المؤسسة على تغطية ديونها عند تواريخ إستحقاقها، وتأسيسا على التفسيرات الإقتصادية والمالية ونتائج التحليل يمكننا تسمية دالة التمييز المحصل عليها ب: **ملاءة المؤسسة.**

بعد أن تمكنا في الإختبارات السابقة من إستخراج دوال التمييز القانونية والمعيارية، وكذا معاملات الموافقة لكل دالة، سنحاول إستخراج دوال التصنيف (دوال التمييز الخطية لفيشر)، حيث تفيد هذه الدوال في إعادة تصنيف أفراد العينة في إحدى المجموعات الخمسة اعتمادا على القيمة الأكبر بين المجموعات لتصنف فيها، والجدول الموالي يبين هذا الإختبار.

الجدول رقم: 15 معاملات دوال التمييز الخطية لفيشر

	Classification Function Coefficients				
	V2				
	Ser	Ind	Com	Agr	Tbb
R6	8.154	5.340	4.810	1.658	1.890
R18	27.198	20.494	31.141	1.576-	12.114
R20	0.011	0.010-	0.027	0.009	0.012
R21	-0.205-	0.090-	0.335-	1.424	0.369
R22	15.876	9.091	11.280	11.184	7.552
R24	11.391	4.964	7.545	5.052	6.349
R25	0.007	0.017	0.003-	0.001	0.001-
R26	-6.560-	3.937	4.831-	2.591-	4.962-
(Constant)	12.292-	5.957-	6.922-	7.145-	4.444-

فحسب الجدول أعلاه تكون دوال التصنيف كمايلي:

الدالة الأولى: وتعني الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنتمي لنشاط الخدمات.

$$F1 = -12.292 + 8.154R6 + 27.198R18 + 0.011R20 - 0.205R21 + 15.876R22 + 11.391R24 + 0.007R25 - 6.650R26$$

الدالة الثانية: وتعني الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنتمي لنشاط الصناعي.

$$F2 = -5.957 + 5.340R6 + 20.494R18 - 0.010R20 - 0.090R21 + 9.091R22 \\ + 4.964R24 + 0.017R25 + 3.937R26$$

الدالة الثالثة: وتعني الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنتمي لنشاط التجاري.

$$F3 = -6.922 + 4.810R6 + 31.141R18 + 0.027R20 - 0.335R21 + 11.280R22 + \\ 7.545R24 - 0.003R25 - 4.831R26$$

الدالة الرابعة: وتعني الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنتمي لنشاط الفلاحي.

$$F4 = -7.145 + 1.658R6 - 1.576R18 + 0.009R20 + 1.424R21 + 11.184R22 \\ + 5.052R24 + 0.001R25 - 2.591R26$$

الدالة الخامسة: وتعني الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنتمي لنشاط البناء والأشغال

العمومية.

$$F5 = -4.444 + 1.890R6 + 12.114R18 + 0.012R20 + 0.369R21 + 7.552R22 \\ + 6.349R24 - 0.001R25 - 4.962R26$$

يتبين من خلال الدوال السابقة أن الدالة الأولى والممثلة للأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنتمي لنشاط الخدمات بها أكبر قيم للمتغيرات مقارنة بالدوال الأخرى، أي أكبر قيمة للحد الثابت والبالغ قيمته (-5.957)، ويليه أكبر قيمة للمتغيرة المردودية الإقتصادية وقيمتها 8.154، تليه أكبر قيمة لفعالية الأصل الإقتصادي بقيمة 27.198، ثم أكبر قيمة لمردودية الأصول والبالغ قيمتها 0.001، ثم أكبر قيمة معدل دوران الأصل الإقتصادي، وهكذا إلى غاية الوصول إلى أكبر قيمة لمتغيرة مردودية الأصول والتي بلغت قيمتها (-6.65)، وبتالي أن الأداء المالي لهذا النوع من المؤسسات يتأثر بدرجة كبيرة وأكثر من الدوال

السابقة إيجاباً مع كل من مردودية وملاءة المؤسسة وبصورة عكسية مع حجم وسياسة الإستثمار في المؤسسة، ونفس التحليل ينطبق على باقي الدوال.

بعد أن قمنا باستخراج دوال التصنيف تبقى إشكالية توافق التصنيف الفعلي مع التصنيف المقترح، ومن أجل ذلك نقوم بقياس جودة تنبؤ بعضوية المتغيرة إلى المجموعة باستخدام التحليل التمييزي، وإستناداً إلى النتائج الواردة في الجدول أدناه، وبالنظر إلى معاملات القطر الرئيسي وحساب عدد المفردات التي تم تصنيفها بشكل صحيح من خلال نتائج الجدول الأتي المعد لهذا الغرض.

جدول رقم: 16 يبين نتائج التصنيف

Classification Results ^a								
		V2	Predicted Group Membership					Total
			Ser	Ind	Com	Agr	Tbb	
Original	Count	Ser	10	1	7	0	3	21
		Ind	3	12	3	2	3	23
		Com	2	0	13	3	8	26
		Agr	0	0	0	16	3	19
		Tbb	1	0	3	0	28	32
	%	Ser	47.6	4.8	33.3	0.0	14.3	100.0
		Ind	13.0	52.2	13.0	8.7	13.0	100.0
		Com	7.7	0.0	50.0	11.5	30.8	100.0
		Agr	0.0	0.0	0.0	84.2	15.8	100.0
		Tbb	3.1	0.0	9.4	0.0	87.5	100.0

a. 65.3% of original grouped cases correctly classified.

إستنادا إلى المتغيرات المعتمدة في التحليل والتي نعتقد أنها مفسرة للأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة، نجد أن جودة التصنيف الإجمالية بلغت 65.3%، وهي نسبة مقبولة لإعتماد دوال التمييز المستخرجة كقاعدة إحصائية للتمييز بين الأداء المالي للمؤسسات محل الدراسة تبعا لقطاع النشاط، ويتبين من عناصر القطر الرئيسي أن الحالات المصنفة تصنيفا صحيحا حيث أن:

- 47.6% من الميزانيات المجموعة الأولى والبالغ عددها 10 ميزانيات من أصل 21 ميزانية مصنفة بشكل جيد و الباقي أعيد تصنيفها في المجموعات الثانية، الثالثة والخامسة، ويعود السبب أن بعض مفردات المجموعة الأولى تحمل بعض خصائص المجموعات الثانية، الثالثة والخامسة بسبب قرب نشاط هذه المؤسسات وتربطها فيما بينها.

- 52.5% من الميزانيات المجموعة الثانية والبالغ عددها 12 ميزانيات من أصل 23 ميزانية مصنفة بشكل جيد و الباقي أعيد تصنيفها في المجموعات الأولى، الثالثة والرابعة والخامسة، ويعود السبب أن بعض مفردات المجموعة الثانية تحمل بعض خصائص المجموعات الأولى، الثالثة والرابعة والخامسة بسبب قرب نشاط هذه المؤسسات وتربطها فيما بينها.

- 50% من الميزانيات المجموعة الثالثة و البالغ عددها 13 ميزانيات من أصل 26 ميزانية مصنفة بشكل جيد والباقي أعيد تصنيفها في المجموعات الأولى، الرابعة والخامسة، ويعود السبب أن بعض مفردات المجموعة الثالثة تحمل بعض خصائص المجموعات الأولى، الرابعة والخامسة بسبب قرب نشاط هذه المؤسسات وتربطها فيما بينها.

- 84.2% من الميزانيات المجموعة الأولى و البالغ عددها 16 ميزانيات من أصل 19 ميزانية مصنفة بشكل جيد والباقي أعيد تصنيفها في المجموعات الخامسة و يعود السبب أن بعض مفردات المجموعة الرابعة تحمل بعض خصائص المجموعات الخامسة بسبب قرب نشاط هذه المؤسسات وتربطها فيما بينها.

- 87.5% من الميزانيات المجموعة الخامسة والبالغ عددها 28 ميزانيات من أصل 32 ميزانية مصنفة بشكل جيد والباقي أعيد تصنيفها في المجموعات الأولى والثالثة، ويعود السبب أن بعض مفردات

المجموعة الخامسة تحمل بعض خصائص المجموعات الأولى والثالثة بسبب قرب نشاط هذه المؤسسات وتربطها فيما بينها.

وبناء على النتائج المتحصل عليها إنطلاقاً من خصائص وطبيعة نشاطها يمكن القول بأن:

- 47.6% تمثل نسبة المؤسسات الخدمية المصنفة بشكل صحيح وهي متجانسة من حيث الأداء؛
- 52.5% تمثل نسبة المؤسسات الصناعية المصنفة بشكل صحيح وهي متجانسة من حيث الأداء؛
- 50% تمثل نسبة المؤسسات التجارية المصنفة بشكل صحيح وهي متجانسة من حيث الأداء؛
- 84.2% تمثل نسبة المؤسسات الفلاحية المصنفة بشكل صحيح وهي متجانسة من حيث الأداء؛
- 87.5% تمثل نسبة المؤسسات قطاع البناء والأشغال العمومية المصنفة بشكل صحيح وهي متجانسة من حيث الأداء؛

2.3- إستخراج العوامل المفسرة للأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية

باستخدام التحليل إلى المركبات الأساسية (ACP)

نحاول في هذه المرحلة الكشف عن العوامل الخفية المفسرة للأداء المالي للمؤسسات موضوع الدراسة، إنطلاقاً من 27 متغيرة المقترحة باستعمال طريقة التحليل إلى المركبات الأساسية، حيث تسمح هذه الأخيرة بتبسيط الظاهرة المدروسة بأقل عدد ممكن من المتغيرات والتي تترجم في مجموعها ما نسميه بالعامل.

بعد إجراء الإختبارات الإحصائية الأولية وإستيفاء شروط تطبيق طريقة التحليل إلى المركبات الأساسية، نقوم أولاً باستخراج القيم الذاتية والتي تترجم في الواقع العوامل الأساسية المفسرة للأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

إنطلاقاً من نفس المعطيات القاعدية المستخدمة في التحليل العملي التمييزي، نحاول أن نقوم باستخراج العوامل الأساسية المؤثرة على الأداء المالي، ومن أجل ذلك نقوم أولاً باستخراج القيم الذاتية وعدد المحاور العاملة.

ينطلق هذا التحليل حسب هذه الطريقة بالبحث عن القيم الذاتية والنسب المرتبطة بالمحاور العاملية الأساسية، حيث تشير القيمة الذاتية إلى كمية التباين المفسر في المتغيرات من قبل العامل الذي إرتبطت به، بمعنى تشتت المتغيرات حول كل محور عاملي، ولهذا الغرض ندرج الجدول الآتي والذي يبين القيم الذاتية ونسب التشتت.

جدول رقم: 17 القيم الذاتية ونسب التشتت حول المحاور العاملية

Total Variance Explained						
Component	Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.087	22.546	22.546	5.964	22.090	22.090
2	5.061	18.745	41.291	3.265	12.092	34.181
3	3.149	11.661	52.953	3.227	11.951	46.133
4	2.854	10.569	63.522	2.982	11.044	57.177
5	1.871	6.929	70.451	2.582	9.562	66.739
6	1.546	5.725	76.176	1.859	6.885	73.624
7	1.329	4.924	81.100	1.756	6.505	80.129
8	1.149	4.255	85.355	1.230	4.555	84.684
9	1.015	3.761	89.115	1.197	4.432	89.115

Extraction Method: Principal Component Analysis.

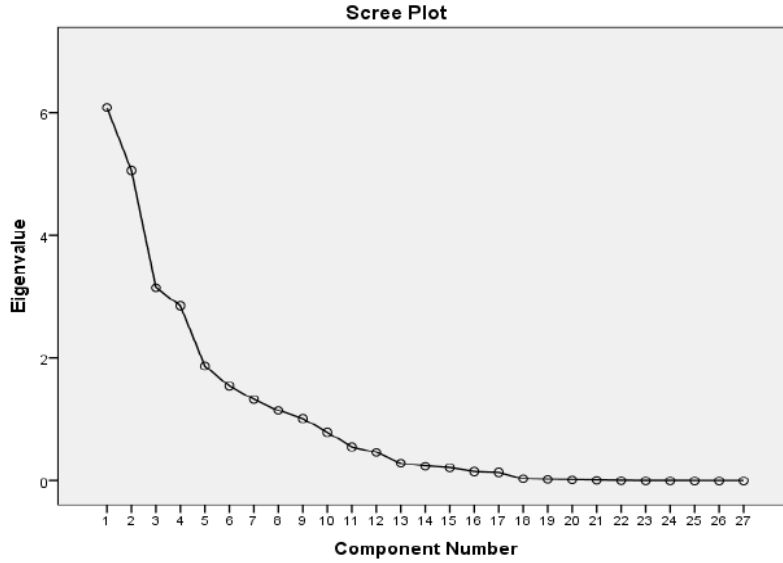
من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، نلاحظ أنه هناك تسعة عوامل أساسية مُفسرة للأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وحتى يتم التأكد من أن عدد العوامل التسعة سنقوم بالإعتماد على أحد الأسلوبين الشائعين في إستخراج عدد المحاور العاملية، ألا وهما أسلوب Kaiser Criterion الذي يرى أن عدد العوامل مرتبط بالقيم الذاتية التي تفوق قيمتها الواحد وتستبعد القيم الذاتية ذات القيمة أقل.

ويتبين من جدول القيم الذاتية بعد التدوير أن نسبة التشتت الإجمالي للعوامل التسعة المستخرجة كانت 89.115 %، وهي نسبة عالية ومقبولة لأخذ هذه المحاور كعوامل مفسرة للأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث تتوزع هذه النسب على تلك العوامل كمايلي:

- المحور العملي الأول، يفسر حوالي 22.090 % من التشتت الإجمالي، وتقابله أعلى قيمة ذاتية وهي 3.265؛
- المحور العملي الثاني، يفسر 12.092 % من التشتت الإجمالي، وتقابله القيمة الذاتية 5.767؛
- المحور العملي الثالث، يفسر حوالي 11.951 % من التشتت الإجمالي، وتقابله القيمة الذاتية 3.227؛
- المحور العملي الرابع، يفسر حوالي 11.044 % من التشتت الإجمالي، وتقابله القيمة الذاتية 2.982؛
- المحور العملي الخامس يفسر حوالي 9.562 % من التشتت الإجمالي، وتقابله القيمة الذاتية 2.582؛
- المحور العملي السادس، يفسر حوالي 6.885 % من التشتت الإجمالي، وتقابله القيمة الذاتية 1.756؛
- المحور العملي السابع، يفسر حوالي 6.505 % من التشتت الإجمالي، وتقابله القيمة الذاتية 1.756؛
- المحور العملي الثامن، يفسر حوالي 4.555 % من التشتت الإجمالي، وتقابله القيمة الذاتية 1.230؛
- المحور العملي التاسع، يفسر حوالي 4.432 % من التشتت الإجمالي، وتقابله القيمة الذاتية 1.197؛

أما أسلوب Cattell (1966)، فيؤخذ القيم التي تتسم بالإنحدار العمودي، ويبين الشكل التالي القيم الذاتية التي يمكن أخذها وتلك التي يمكن استبعادها:

الشكل البياني رقم:09 يوضح القيم الذاتية حسب طريقة Cattell



فحسب الشكل السابق، نلاحظ أن القيم الذاتية ذات الإنحدار الأفقي تبدأ من القيمة الذاتية العاشرة الشيء الذي يؤدي إلى إستبعادها من التحليل إنطلاقاً من القيم الموجودة في المجال (10-27)، في حين تقبل القيم الذاتية الواقعة في المجال (1-9) لإتسامها بالإنحدار العمودي.

بعد أن قمنا باستخراج عدد العوامل الأساسية المفسرة للأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، نحاول دراسة تشتت المتغيرات حول كل محور تمهيدا لتسمية العوامل من أجل ذلك، سنعتمد على مصفوفة العوامل بعد التدوير، حيث تؤخذ أدنى قيمة مقبولة للارتباط في دراستنا ب 4.0 وهو الإتجاه الذي تم إقتراحه من طرف Ford et Al وهناك إتجاهين آخرين وهما: الإتجاه الأكثر شيوعا ويتمثل في الإتجاه الذي يأخذ قيمة الارتباط أكبر من 0.3، أما الإتجاه الثالث فقدم من طرف Norman et streiner ويحسب بالنسبة للعينة التي تفوق 100، وفق الصيغة الرياضية التالية $\text{Min loading} = 5.152 / (N-2)^{1/2}$ ، والجدول الذي يمثل هذه المصفوفة نجده في الملحق رقم 07.

من خلال النتائج الواردة في الملحق رقم 09، نلاحظ أن كل عامل مستخرج يرتبط بمجموعة من المتغيرات الشيء الذي يسهل تفسير المحاور العاملية من خلال الإعتماد على الوصف والسببية في تسميتها،

ذلك أن متغيرات الدراسة عبارة عن نسب مالية تسمح بالوصف، كما تسمح بتحديد السبب انطلاقاً من تفسير الإقتصادي والمالي لها.

و اعتماداً على ذلك يمكننا تسمية العوامل كمايلي:

1. نلاحظ أن العامل الأول مفسر بكل من: نتيجة الصافية إلى رقم الأعمال، الهامش الصافي للإستغلال، الفائض الإجمالي للإستغلال إلى رقم الأعمال، الفائض الإجمالي للإستغلال إلى القيمة المضافة، الهامش الإجمالي للإستغلال، القيمة المضافة إلى رقم الأعمال، وتعتبر هذه المتغيرات برمتها عن معدلات هوامش. وتتميز نسب الهوامش بأنها عبارة عن العلاقة بين مستوى نشاط (رقم الأعمال، الإنتاج أو القيمة المضافة) ونتيجة ما. وعليه يمكن تسمية هذا العامل ب: السياسة التجارية للمؤسسة.

2. نلاحظ أن العامل الثاني مفسر بكل من: نسبة الهيكل المالي، ديون الاستثمارات إلى الأموال الخاصة، ديون طويلة الأجل إلى الأموال الخاصة، وانطلاقاً من التحليل نجد أن هذه النسب متعلقة بالهيكل المالي وعليه يمكن تسمية هذا العامل ب: الهيكل المالي للمؤسسة.

3. كما يظهر العامل الثالث مفسراً بكل من: رقم الأعمال إلى الأموال الخاصة، القدرة على التمويل الذاتي إلى الأموال الخاصة، نتيجة الصافية إلى الأموال الخاصة، الأصل الاقتصادي إلى الأموال الخاصة، وانطلاقاً من تحليل المردودية نجد أن هذه النسب كلها معنية بتفسير سلوك المؤسسة في تحقيق معدل معين من المردودية وعليه يمكن تسمية هذا العامل ب: مردودية المؤسسة.

4. وقد ارتبط بالعامل الرابع كل من: نتيجة الصافية إلى القيمة المضافة، القدرة على التمويل الذاتي إلى القيمة المضافة، النتيجة الصافية إلى مجموع الأصول الصافية، إجمالي الديون إلى إجمالي الأصول، وتعتبر هذه المتغيرات برمتها عن نسب التمويل الذاتي، ومن ثم يمكن تسمية هذا العامل ب: سياسة التمويل الذاتي.

5. نلاحظ أن العامل الخامس ارتبطت به المتغيرات التالية: المردودية الإقتصادية الصافية، المردودية الإقتصادية الإجمالية، رقم الأعمال إلى الأصل الإقتصادي، وتعتبر كل هذه المتغيرات نسب متعلقة بحجم المؤسسة وعليه، يمكننا أن نطلق على هذا العامل إسم: حجم المؤسسة.

6. كما ارتبط العامل السادس بكل من: صافي الأصول الثابتة إلى ديون طويلة الأجل، الأصول المتداولة إلى الخصوم المتداولة، وهي من نسب المعبرة عن قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها، وإنطلاقا من ذلك يمكن أن نسمي العامل السادس ب: درجة الملاءة.

7. كما يظهر العامل السابع مفسرا ب: رقم الأعمال إلى إجمالي الأصول، رقم الأعمال إلى القيمة المضافة، وهي نسب تتعلق بالقيمة المضافة وباعتبار القيمة المضافة معيارا تنظيميا لتصنيف المؤسسات حسب درجة التكامل، فإنه يمكن تسمية هذا العامل: بدرجة تكامل المؤسسات.

8. كما يظهر العامل الثامن مفسرا ب: المصاريف المالية إلى الفائض الإجمالي للإستغلال، المصاريف المالية إلى القيمة المضافة، وهذه النسب تتعلق بالمصاريف المالية، و التي تعكس في الواقع تأثير سياسة التمويل على نتائج المؤسسة كما تعكس طريقة تمويل إحتياجات هذه الأخيرة، فإنه يمكن تسمية هذا العامل: بالإحتياج لرأس المال العامل.

9. كما يظهر العامل التاسع مفسرا فقط ب: الإستثمارات الصافية إلى إجمالي الأصول، وهي نسبة متعلقة بالإستثمارات التي تقوم بها المؤسسة، وعليه يمكن أن نسمي هذا العامل ب: سياسة الاستثمار.

وهكذا، يمكن القول بأن مجموعة العوامل الخفية التي تمكن من تصنيف الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمستخرجة من العوامل الأولية المقترحة باستخدام طريقة التحليل العملي هي: المردودية، الإحتياج في رأس المال العامل، سياسة التمويل الذاتي، السياسة التجارية، الهيكل المالي، حجم المؤسسة، سياسة الإستثمار، درجة التكامل ودرجة الملاءة.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على الإشكالية الجزئية المتعلقة بتقييم الأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، ومدى تجانس وإستقرار هذا الأداء بين مختلف الأنشطة، لذلك تناولنا في هذا الفصل مستويين للتحليل. تعلق المستوى الأول باستخدام طريقة التحليل العملي التمييزي للكشف عن مدى وجود عوامل ذات قدرة على التمييز بين مختلف القطاعات، وتم إستخراج أربعة دوال للتمييز بين الأنشطة موضوع الدراسة بجودة تصنيف تقدر بـ: 65.3% وتمت محاولة إعطاء التفسيرات الإقتصادية والمعاني التي تتضمنها هذه الدوال. أما المستوى الثاني للتحليل فاستخدم طريقة التحليل إلى المركبات الأساسية لإستخراج الحد الأدنى من العوامل المتحركة في الأداء المالي بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة موضوع الدراسة والذي يرجع بالدرجة الأولى إلى للعناصر التالية: المردودية، الإحتياج في رأس المال العامل، سياسة التمويل الذاتي، السياسة التجارية، الهيكل المالي، درجة التكامل، حجم المؤسسة، سياسة الإستثمار ودرجة الملاءة.

مدخل:

بعد التطرق في الفصول السابقة إلى الأسس النظرية والعديد من الدراسات الميدانية والتطبيقية حول مختلف الأبعاد الإقتصادية، المالية والاجتماعية ذات الصلة بموضوع بحثنا، نحاول في هذا الفصل تناول الأبعاد الاجتماعية والأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام إستمارة استبيان لقياس وتقييم الأداء الاجتماعي لعينة مكونة من 55 مؤسسة صغيرة ومتوسطة بإختلاف قطاع النشاط والعاملة في ولاية ورقلة، كما نحاول تقييم الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية إعتقادا على إستمارة استبيان موزعة على 60 مؤسسة صغيرة ومتوسطة عاملة في ولاية ورقلة، حيث تم إنتقاء مجموعة الأبعاد والتي نعتقد أنهم مفسرين للظاهرة موضوع التحليل بناء على أسس علمية ونظرية.

1-4- تقييم وقياس الأداء الاجتماعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

للإجابة على الجزء الأول من الإشكالية المطروحة في هذا الجزء، سنقوم بمحاولة تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، تم الإستعانة بأحد البرامج الإحصائية المستخدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية وهو برنامج Spss نسخة 20.

1-1-4 . تقديم مجتمع الدراسة ووصف العينة المختارة والمتغيرات المستخدمة:

يتضمن هذا الجزء كيفية إختيار مجتمع الدراسة والعينة المختارة وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها وطريقة جمعها وفي مايلي تفصيلها:

أ- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باختلاف نشاطها وأحجامها والتي تعمل في الجزائر.

ب- عينة الدراسة:

بلغ عدد المؤسسات العاملة حسب مدير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية ورقلة، وحسب إحصائيات شهر ديسمبر 2014، 8227 مؤسسة صغيرة ومتوسطة، حيث يحتل نشاط البناء والأشغال العمومية حصة الأسد، إذ بلغ 2480 مؤسسة، والنشاط التجاري 798، والفندقية 150، والخدمات البترولية 141، والخدمات العامة 295، بالإضافة إلى نشاطات مختلفة أخرى، وتشغل هذه المؤسسات 59660 عامل¹. وبناءً على ذلك تم إختيار عينة عشوائية تتألف من 75 مؤسسة صغيرة ومتوسطة باختلاف قطاع نشاطها وتعمل في ولاية ورقلة، إلا أنه تم جمع فقط 55 إستبيان من هذه المؤسسات، والجدول التالي يبين توزيع هذه المؤسسات تبعا للحجم والنشاط.

الجدول رقم: 18 يبين توزيع أفراد العينة حسب قطاع النشاط

رقم المعطى في التصنيف	عدد المؤسسات	القطاع
03	17	التجارة والخدمات
02	11	الصناعة
05	2	المالي
01	6	الفلاحة
04	19	البناء و الأشغال العمومية
	55	المجموع

المصدر من إعداد الطالب

¹ عبد العزيز حروز، جريدة جنوب نيوز موجودة في موقع : <http://www.ghardaiane.com> / 12/10/2014 consulté

ج- تحديد المتغيرات، قياسها، طريقة جمعها:

قبل التطرق إلى تحديد متغيرات الدراسة وقياسها، لابد من الإشارة إلى مصادر معلومات الدراسة الأولية والثانوية التي تم الإعتماد عليها وطريقة جمعها، فالنسبة لدراسنا هذه إعتدنا على نوعين من المعلومات هما:

- المصادر الأولية: وذلك من خلال توزيع الإستبيانات لبعض مفردات البحث، وحصص كل المعلومات اللازمة بالموضوع، ومن تم الإستعانة ببرنامج SPSS النسخة 20، وإستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى المؤشرات التي تدعم موضوع الدراسة.

- المصادر الثانوية: فيما يتعلق بهذا الجانب فقد تم الإستعانة بمختلف الكتب، المجلات والدوريات، المنشورات الخاصة بالموضوع قيد الدراسة، وإعتقادا على التساؤلات المختلفة تم تحديد أسئلة الإستبيان، وبغرض التحليل الإحصائي وإختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفرغ إجابات أفراد العينة، ومعالجتها وفق مقياس ليكرت الثلاثي والذي أعتد على الأوزان التالية:

الإجابات	لا	محايد/ نوعا ما	نعم
الأوزان	01	02	03

د- أدوات جمع البيانات وقياس المتغيرات:

تم الإعتماد في هذه الدراسة كما قلنا سابقا على الإستبيان لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، إختبار الفرضيات وإبراز مدى إلتزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية، حيث تم جمع البيانات باستخدام 24 عبارة تقيس المتغيرات.

هـ - صدق الإستبيان:

للقيام بهذه الدراسة إعتمدنا في حساب صدق الإستبيان على طريقتين هما:

- **صدق المحكمين:** تم عرض هذا الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجال المسؤولية الاجتماعية والإحصاء من جامعات ورقلة، غرداية، المدية، وذلك للحكم على مدى صلاحية وصدق فقرات الإستبيان، ولقد إستجبنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بما يلزم من حذف وتعديل في ظل المقترحات المقدمة من قبلهم.

- **قياس ثبات الإستبيان:** لقياس ثبات الإستبيان إحصائيا إعتمدنا على طريقة ألفا كرونباخ.

و- الأساليب الإحصائية:

من أجل القيام بهذه الدراسة وبعد الحصول على الإجابات، ولتحليل هذا الإستبيان إعتمدنا على مجموعة من الإختبارات الإحصائية التالية:

- أساليب الإحصاء الوصفي لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة؛
- إختبار ألفا - كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان؛
- معامل الارتباط لبيرسون لقياس صدق الفقرات؛
- إختبار تحليل التباين ANOVA لقياس الفرق بين ثلاثة متوسطات فأكثر وإختبار صحة الفرضيات لقياس مدى إختلاف إجابات أفراد العينة على فقرات الإستبيان.

ي- تقديم إستمارة الإستبيان:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم تقديم الإستبيان إلى المؤسسات بشكل أنيق وبأسئلة سهلة وبسيطة وبلغة مفهومة خالية من التعقيد بطريقة تجذب المستجوب وهي تضم ثلاثة أجزاء:

- الجزء الأول: وهي عبارة عن مقدمة يتم فيها تعريف المستجوب بالدراسة وأهميتها، ويتم الإشارة إلا أن الإجابة المقدمة من قبله تعتبر هامة جدا ومفيدة لأغراض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بشكل سري.
- الجزء الثاني: ويضم هذا الجزء كل المعلومات العامة المتعلقة بنشاط المؤسسة وحجمها.
- الجزء الثالث: و تتضمن مجموعة الأسئلة حول مدى إلتزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، من طوعية الإلتزام إلى مجالات المسؤولية الاجتماعية ومساهمتها في المحافظة على البيئة.

كما دعمنا دراستنا هذه بعد صياغة أسئلة الإستبيان وتوزيعها بعملية المقابلة لمدراء بعض المؤسسات محل الدراسة، حيث إستخدمنا المقابلة الشخصية التي تميزت بارتفاع نسب الرد بسبب عدم معرفة هؤلاء الأشخاص لمفهوم المسؤولية الاجتماعية كونه مفهوما جديدا في نظرهم.

2-1-4 . عرض وتحليل نتائج الإستبيان:

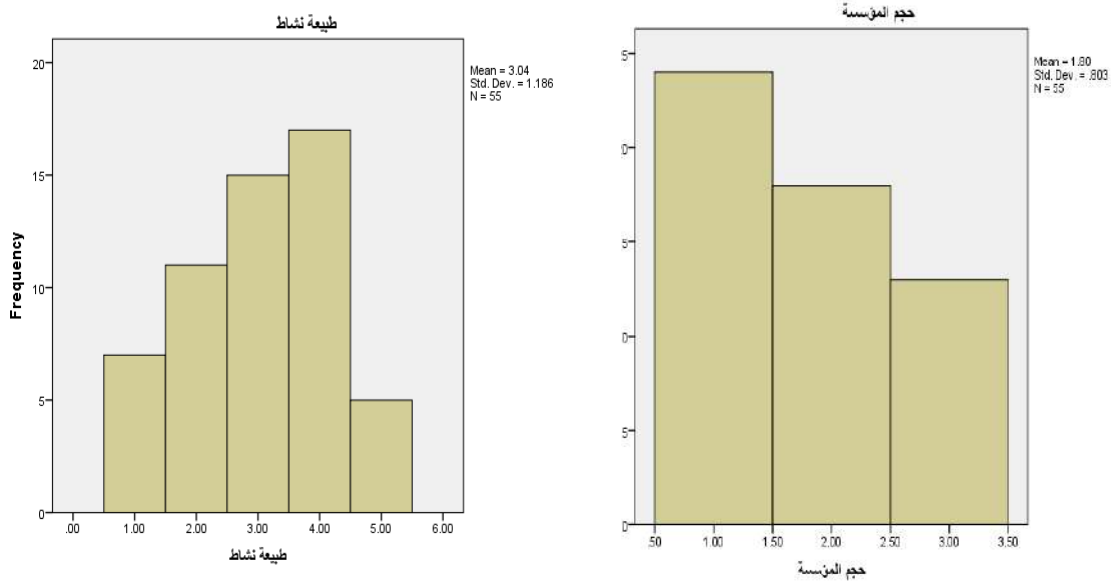
بعد أن قمنا في الجزء السابق بتقديم مجتمع الدراسة وتقديم العينة، وبعد إجراء الإختبارات الأساسية سنقوم في الجزء الموالي بعرض هذه النتائج.

1-2-1-4 . عرض نتائج الإستبيان:

أ. عرض خصائص أفراد العينة ومفردات البحث:

بعد أن قام الباحث باسترجاع إستمارات الإستبيان من مؤسسات محل الدراسة وتفرغ المعطيات في برنامج SPSS، نبدأ بعرض نتائج الإستبيان والمتعلق بالبيانات الخاصة بطبيعة نشاط وحجم المؤسسات محل الدراسة والذين شكلوا أفراد العينة والتي شملت كما ذكرنا 55 مؤسسة صغيرة ومتوسطة من ولاية ورقلة وهذا ما يتضح في الشكلين التاليين:

الشكل رقم: 10 يبين توزيع أفراد العينة حسب طبيعة النشاط والحجم



المصدر من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات نظام spss 20.

من خلال النتائج المبينة في الشكلين السابقين، نلاحظ أن نشاط البناء والأشغال العمومية يحتل المرتبة الأولى بنسبة 30.9% من مجموع مؤسسات محل الدراسة، ثم يليه نشاط التجارة والخدمات بنسبة 27.3% ثم النشاط الصناعي بنسبة 20.00%، ثم النشاط الفلاحي بنسبة 12.7% وأخيراً النشاط المالي بنسبة 9.1%.

أما من حيث الحجم، فنلاحظ أن نسبة 49.6% من المؤسسات محل الدراسة تعتبر مؤسسات مصغرة، وأن نسبة 33.8% تعتبر صغيرة في حين أن المتوسطة شكلت نسبة 16.6% من مجموع المؤسسات محل الدراسة.

ب. متغيرات الدراسة:

يشمل هذا الإستبيان على أربعة محاور أساسية تتكون من 24 سؤال تقيس متغيرات الدراسة والجدول الموالي يوضح متغيرات الدراسة والمحاور المرتبطة بها.

جدول رقم: 19 يبين محاور الدراسة

عبارات الإستبيان	متغيرات الدراسة
Q3-Q7	مدى طوعية إلتزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية.
Q8-Q15-Q19-Q20	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة اتجاه المجتمع المحلي.
Q16-Q18	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تجاه العمال.
Q21-Q24	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تجاه البيئة.

ج. التحقق من صدق وثبات الإستبيان:

إن إستخدام معامل ألفا كرونباخ كمعامل للثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الصفر، وعلى عكس من ذلك إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح أو تكون قريبة منه، وبالنظر إلى النتائج الواردة في مخرجات النظام نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ الإجمالي بلغت 0.735 وهي أكبر من 0.65 وهي نسبة مقبولة وهذا يدل على ثبات البيانات أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وأن عدد العناصر بلغت 22 عنصرا.

أما الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس لنا المسؤولية الاجتماعية حيث بلغت قيمته الإجمالية 0.875، والجدول التالي يبين عرض لقيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور في الإستبيان مرفوقا بالجذر التربيعي للثبات والذي يقيس صدق الإستبيان نجده في الجدول أدناه.

جدول رقم: 20 يوضح معامل الصدق والثبات لمحاور الإستبيان.

المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق (الجذر التربيعي للثبات)
طوعية الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية	05	0.626	0.791
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي	10	0.405	0.636
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال	3	0.148	0.384
المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	4	0.824	0.907
الإجمالي	22	0.735	0.857

4-2-1-2-تحليل نتائج محاور الإستبيان:

بعد أن قمنا بإستعراض النتائج المتحصل عليها والموجودة في الملحق رقم 16 سنقوم في هذه الجزء بتحليل النتائج المتحصل عليها وفق مايلي:

أ. التحقق من صدق وثبات الإستبيان:

من خلال ملاحظة النتائج الواردة في الجدول رقم 20 أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت قيمة 0.735 أي حوالي 73.5% وهي قيمة جيدة تدل على ثبات عبارات المحور كاملة للإستبيان، فمن خلال محور طوعية تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ قد بلغت 0.626 وهي قيمة متوسطة ومقبولة تدل على ثبات عبارات هذا المحور، أما فيما يتعلق بمحور المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المدني(المحلي) فقد بلغت قيمة المعامل 405.0، في حين بلغت قيمة معامل الثبات لمحور المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال 0.148 وهي قيمة ضعيفة جدا، أما محور المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة فقد بلغ قيمة المعامل 0.824 وهي أعلى قيمة لمعامل ألفا كرونباخ بين المحاور الأربعة، ما يدل إجمالاً على أن الإستبيان حقق المستويات المطلوبة في كل من الصدق والثبات.

ب. تحليل نتائج إختبار فروض مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية:

تنص هذه الفرضية على مايلي:

- (H0): لا يختلف سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تجاه تبني المسؤولية الاجتماعية.
- (H1): يختلف سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تجاه تبني المسؤولية الاجتماعية.

- تحليل متوسطات إجابة أفراد العينة حول طوعية تبني المسؤولية الاجتماعية:

يظهر من خلال النتائج الواردة في الملحق رقم 18 أن المتوسط العام لعبارات البعد المتعلق بطوعية تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قد بلغ 2.43 وبإنحراف معياري وصل إلى 0.771، وقد أحتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 4 والتي تنص على (تتوافق رسالة المؤسسة وأهدافها مع أهداف وقيم

المجتمع) بمتوسط حسابي بلغ 2.71 وانحراف معياري 0.712، في حين جاءت العبارة رقم 7 والمثلة للعبارة (تقوم المؤسسة بالتقييم الدائم والمستمر لكافة البرامج التي تهدف إلى القيام بالمسؤولية الاجتماعية) المرتبة الأخيرة بين الفقرات بمتوسط حسابي وصل إلى 1.96 وانحراف معياري 0.902، ويظهر من خلال الجدول أن أغلب متوسطات الحسابية لهذه العبارات جاءت بدرجة مرتفعة نحو الموافقة شديدة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول وسعي نحو تطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية في هذه المؤسسات من خلال تبني وإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

- تحليل متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات المسؤولية الاجتماعية إتجاه المجتمع المحلي:

يتضح من خلال ملاحظة النتائج الموجودة في الملحق رقم 19 أن المتوسط العام لفقرات تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي قد بلغ 2.31 بانحراف معياري 0.733، وقد أحتلت العبارتين رقم 19 ورقم 14 المرتبة الأولى والثانية على التوالي والتي تمثلان كل من (تلتزم المؤسسة بتنفيذ البنود المتفق عليها مع العميل ومحاوله إرضائهم) و(تلتزم المؤسسة بالتقيد وتنفيذ الاتفاقيات الجماعية التي أبرمتها مع مختلف الشركاء)، بمتوسط حسابي 2.98 و2.96 وانحراف معياري 0.135، و0.270 على التوالي وهذا ما يدل على وجود درجة من الموافقة الشديدة لأفراد العينة للإلتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية مع الشركاء، في حين أن العبارة رقم 11 والمثلة ل(تحرص المؤسسة على توفير فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة) أحتلت المرتبة الأخيرة بين العبارات بمتوسط حسابي بلغ 1.91 وانحراف معياري 0.967 مما يدل على عدم وجود إتفاق تام في آراء أفراد العينة حول توفير وتوظيف العمال المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة وبالتالي وجود موافقة متوسطة ومتباينة حول تطبيق هذا البعد في المسؤولية الاجتماعية، ويظهر من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلبية فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة قريبة من الموافقة (نوعا ما) مما يدل على وجود مستوى مقبول لتطبيق المسؤولية الاجتماعية إتجاه المجتمع المحلي من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

- تحليل متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات المسؤولية الاجتماعية إتجاه العمال:

بالنظر إلى النتائج الواردة في الملحق رقم 20 يظهر لنا أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد والمتعلق بالمسؤولية الاجتماعية اتجه العمال قد بلغ 2.59 بانحراف معياري 0.758، وقد أحتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 17 (تحرص المؤسسة بصفة طوعية على تحسين ظروف العمل خاصة الصحة والسلامة المهنية) بمتوسط حسابي بلغ 2.84 وانحراف معياري 0.501 مما يدل على أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تولي أهمية كبيرة لتحسين ظروف العمل والصحة والسلامة المهنية للعامل لديها، في حين جاءت العبارة رقم 18 (تلتزم المؤسسة بتكوين ورسكلة العمال) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ 2.42 وانحراف معياري 0.917 وهذا يعكس حسب إعتقادنا عدم إهتمام هذا النوع من المؤسسات بتكوين العمال بسبب محدودية التمويل، ومن خلال النتائج العامة للجدول نلاحظ أن متوسطات الحسابية المتعلقة بهذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة من الموافقة مما يدل على وجود تبني جيد ومقبول من طرف هذه المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية تجاه العمال.

- تحليل متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات المسؤولية الاجتماعية إتجاه البيئة:

يوضح الملحق رقم 21 أن المتوسط العام للمحور المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية إتجاه البيئة وصل إلى 2.11 بانحراف معياري 0.940، وقد أحتلت العبارة رقم 21 (تحرص المؤسسة على الاستخدام الأمثل للمنتجات الخام ومصادر الطاقة في عملياتها الإنتاجية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 35.2 وانحراف معياري 0.907، في حين جاءت الفقرة رقم 24 (تتبع المنظمة أساليب حديثة في تصميم المنتجات موافقة للبيئة) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.93 وانحراف معياري 0.940 مما يعكس عدم إهتمام هذه المؤسسات بتصميم منتجات موافقة للبيئة، بسبب أن أغلب أفراد عينة الدراسة هي مؤسسات صغيرة ومتوسطة، كما يظهر من ذات الجدول أن المتوسط العام للعبارات المتعلقة بهذا البعد جاءت بدرجة متوسطة نوعا ما من الموافقة مما يدل على نقص إهتمام هذا النوع من المؤسسات بالبيئة كون هذه الأخيرة تعتبر الجانب البيئي تكلفة إضافية أمام محدودية مصادر التمويلية من جهة، ومن جهة أخرى نقص وعي مسؤولي هذه المؤسسات وعدم اهتمامهم بالبيئة.

من خلال هذه النتائج يمكن إجمالاً قبول الفرضية (H1) يختلف تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تجاه للمسؤولية الاجتماعية خاصة فيما يتعلق بالأبعاد التي تشملها هذه الأخيرة من مؤسسة لأخرى.

ج. دراسة العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة:

من أجل معرفة اتجاه وقوة العلاقة الموجودة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع من جهة، وكذا اختبار التداخل بين متغيرات الدراسة من جهة أخرى إعتدنا على مصفوفة الارتباط لبيرسون. نلاحظ من خلال الملحق رقم 22 والذي يوضح العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة أن العلاقة بين المحاور المختلفة تختلف من محور لآخر وهي ذات دلالة إحصائية عالية جدا بين المحور الأول مع المحور الثالث، حيث بلغت قيمة هذه الدلالة 0.026 وهي أقل من 0.05 وبالتالي وجود علاقة قوية وموجبة بين محور تبني المسؤولية الاجتماعية ومحور تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال مما يدل على اقتران وإقتصار تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال فقط أي انه مهما تغير أحد المتغيرين فلن يؤثر على قيمة المتغير الأخر، في حين أن المحور الثاني الممثل لمسؤولية إجتماعية اتجاه المجتمع المحلي له علاقة قوية وموجبة مع المحور الرابع الممثل للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة حيث بلغت قيمة الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود إرتباط قوي بين المحورين الثاني والرابع، في حين وجود علاقة عكسية بين المحور الأول والرابع لكنها غير دالة إحصائيا.

د. اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية:

- علاقة المحاور الأربعة للدراسة بحجم المؤسسة:

نحاول من خلال هذا الاختبار دراسة إمكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات نظرة أفراد العينة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا للحجم، وبالنظر إلى المعطيات الواردة في الجدول الملحق رقم 24 نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية قد بلغت للمحاور الأربعة القيم التالية على التوالي: 0.441، 0.477، 0.536، 0.561 وهي أكبر من 0.05 مما يؤدي إلى رفض الفرضية H1 ونقبل الفرضية العدم H0 وبالتالي نقول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وحجمها.

– علاقة المحاور الأربعة للدراسة بقطاع نشاط المؤسسة:

تنص هذه الفرضية الجزئية على إمكانية وجود فروق إحصائية دالة بين تبني المسؤولية الاجتماعية وطبيعة نشاط المؤسسة، وتبعاً للنتائج الواردة في الجدول الملحق رقم 23 والذي يوضح نتائج اختبار التحليل الأحادي لعلاقة محاور الدراسة بقطاع النشاط، نلاحظ أن مستوى الدلالة للمحاور الأربعة هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وقد أخذت قيماً على التوالي: 0.000، 0.013، 0.000، 0.042، مما يعني رفض الفرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي تنص على وجود فروق إحصائية دالة بين متوسطات تطبيق وتبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وطبيعة النشاط فيها.

تقوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بإتخاذ المبادرات طوعية فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية بعيداً عن التزامات التي تفرضها القوانين برغم من أن الدولة الجزائرية أقرت العديد من التشريعات المتعلقة بقانون العمل، إحترام حقوق الإنسان، عدم تشغيل الأطفال... الخ، ألا أن هذه التشريعات لم تعطها صبغة الإلزام ما نتج عنه عدم التقيد بهذه التشريعات، وكذلك غياب الإجراءات التحفيزية من الدولة، في حين نجد أن أغلب الدراسات التي أطلعنا عليها وخاصة المتعلقة بالدراسات الفرنسية نجد أن الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية في هذه الدراسات يكون ملزماً لكل المؤسسات، وبالتالي سيكون لها عقوبات عند الإخلال بها، كما أن جهل مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بفوائد المسؤولية الاجتماعية والبيئية نتيجة إما مستوى التعليمي الذين يحوزونه أو بسبب نقص الوعي والتكوين والإطلاع على الدراسات الأجنبية والإحتكاك بالمسيرين الأجانب للإستفادة من الخبرات التي أكتسبوها في هذا المجال.

4-2- قياس وتقييم الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

بعد أن تم التعرض في الفقرات السابقة إلى الأسس النظرية والدراسات الميدانية والتطبيقية حول مختلف الأبعاد الإقتصادية، البيئية، والإجتماعية ذات الصلة بموضوع الأداء الشامل وإستعراض أهم النماذج العالمية المستخدمة لقياس هذا الأخير، سنقوم في هذا الجزء بمحاولة تقييم وقياس الأداء الشامل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، تم الإستعانة بأحد البرامج الإحصائية المستخدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية وهو برنامج Spss نسخة 20.

4-2-1- تقديم مجتمع الدراسة ووصف العينة المختارة والمتغيرات المستخدمة:

يتضمن هذا الجزء كيفية إختيار مجتمع الدراسة، والعينة المختارة وتحديد المتغيرات، وكيفية قياسها وطريقة جمعها وفي ما يلي تفصيلها:

أ- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باختلاف نشاطها وأحجامها والتي تعمل في الجزائر.

ب- **عينة الدراسة:** تم إختيار عينة عشوائية تتألف من 95 مؤسسة صغيرة ومتوسطة بإختلاف قطاع نشاطها وتعمل في ولاية ورقلة، إلا أن تم جمع وإسترجاع فقط 60 إستبانة من هذه المؤسسات، والجدول والشكل التاليين يبين توزيع هذه المؤسسات تبعا للحجم والنشاط.

الجدول رقم: 21 يبين توزيع أفراد العين حسب قطاع النشاط

القطاع	عدد المؤسسات	رقم المعطى في التصنيف
التجارة والخدمات	18	03
الصناعة	14	02
المالي	5	05
الفلاحة	6	01
البناء و الأشغال العمومية	17	04
المجموع	60	

المصدر من إعداد الطالب

ج- تحديد المتغيرات، قياسها، طريقة جمعها:

قبل التطرق إلى تحديد متغيرات الدراسة وقياسها، لابد من الإشارة إلى مصادر معلومات الدراسة الأولية والثانوية التي تم الإعتماد عليها وطريقة جمعها، فالنسبة لدراستنا هذه إعتدنا على مصدرين أساسيين للمعلومات هما:

- المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبيان كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصا لهذا الغرض، وذلك من خلال توزيع الإستبيانات لبعض مفردات البحث، وحصر كل المعلومات اللازمة بالموضوع، ومن تم الإستعانة ببرنامج SPSS النسخة 20، وإستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى مؤشرات التي تدعم موضوع الدراسة.

- المصادر الثانوية:

فيما يتعلق بهذا الجانب فقد تم الإستعانة بمختلف الكتب، المجلات والدوريات، المنشورات الخاصة بموضوع قيد الدراسة، بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، وإعتمادا على التساؤلات المختلفة تم تحديد أسئلة الإستبيان، وبغرض التحليل الإحصائي وإختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفرغ إجابات أفراد العينة، ومعالجتها وفق مقياس ليكرت الثلاثي والذي أعتد على الأوزان التالية:

الإجابات	لا	محايد/ نوعا ما	نعم
الأوزان	01	02	03

د- أدوات جمع البيانات وقياس المتغيرات:

تم الإعتماد في هذه الدراسة كما قلنا سابقا على الإستبيان لجمع البيانات والمعلومات اللازمة بناء على مراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية حول موضوع الأداء الشامل، من خلال محاولة إختبار الفرضيات وقياس وتقييم الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، حيث تم جمع البيانات باستخدام 41 عبارة تقيس متغيرات الدراسة والتي سيتم توضيحها لاحقا.

ه- صدق الإستبيان:

للقيام بهذه الدراسة إعتمدنا في حساب صدق الإستبيان على طريقتين هما:

- **صدق المحكمين:** تم عرض هذا الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجال الأداء الشامل من جامعات ورقلة، غرداية، المدية، وذلك للحكم على مدى صلاحية وصدق فقرات الإستبيان، ولقد إستجبتنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بما يلزم من حذف وتعديل في ظل المقترحات المقدمة من قبلهم.

- **قياس ثبات الإستبيان:** لقياس ثبات الإستبيان إحصائيا إعتمدنا على طريقة ألفا كرونباخ.

و- الأساليب الإحصائية:

من أجل القيام بهذه الدراسة وبعد الحصول على الإجابات، ولتحليل هذا الإستبيان إعتمدنا على مجموعة من الإختبارات الإحصائية التالية:

- أساليب الإحصاء الوصفي لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة؛

- إختبار ألفا - كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان؛
- معامل الارتباط لبيرسون لقياس صدق الفقرات؛
- إختبار تحليل التباين ANOVA لقياس الفرق بين ثلاثة متوسطات فأكثر وإختبار صحة الفرضيات لقياس مدى إختلاف إجابات أفراد العينة على فقرات الإستبيان.

ي- تقديم إستمارة الإستبيان:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم تقديم الإستبيان إلى المؤسسات بشكل أنيق وبأسئلة سهلة وبسيطة وبلغة مفهومة خالية من التعقيد بطريقة تجذب المستجوب وهي تضم قسمين هما:

- القسم الأول: وهي عبارة عن مقدمة يتم فيها تعريف المستجوب بالدراسة وأهميتها، ويتم الإشارة إلا أن الإجابة المقدمة من قبله تعتبر هامة جدا ومفيدة لأغراض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بشكل سري.

- القسم الثاني: ويضم هذا القسم بدوره جزئين مصنفين كمايلي:
- الجزء الأول: ويشمل كل المعلومات العامة المتعلقة بنشاط المؤسسة وحجمها.
- الجزء الثاني: ويتضمن هذا الجزء ثلاث فروع الممثلة للأداء الشامل تمثل محاور الدراسة في شكل مجموعة من الأسئلة في كل محور، ويضم الفرع الأول أسئلة محور الأداء المالي والإقتصادي، أما الفرع الثاني فيتكون من أسئلة المتعلقة بمحور الأداء الإجتماعي، أما الفرع الثالث والأخير فيضم الأسئلة المتعلقة بمحور الأداء البيئي.

وبغية الرفع من نسب الرد بسبب غموض مفهوم الأداء الشامل قمنا بالإعتماد على أسلوب المقابلة الشخصية لمدراء بعض المؤسسات محل الدراسة لشرح هذا المفهوم وتبسيطه كونه مفهوم جديد في نظرهم، وهو ما ترجم في عدد الإستبيانات المسترجعة.

4-2-2-4- عرض وتحليل نتائج الإستبيان:

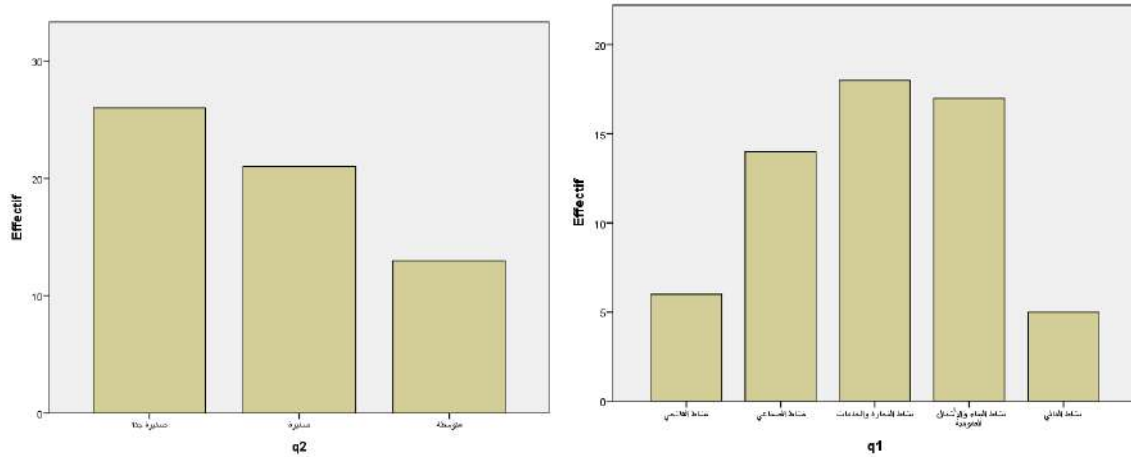
سنقوم في هذا الجزء بعرض وتحليل نتائج المتحصل عليها وتحليلها وفق برنامج SPSS كمايلي:

4-2-2-4-1- عرض متغيرات الدراسة:

أ. عرض خصائص أفراد العينة ومفردات البحث:

بعد أن قام الباحث باسترجاع إستمارات الإستبيان من مؤسسات محل الدراسة وتفريغ المعطيات في برنامج SPSS، نبدأ بعرض نتائج الإستبيان والمتعلق بالبيانات الخاصة بطبيعة نشاط وحجم المؤسسات محل الدراسة والذين شكلوا أفراد العينة والتي شملت كما ذكرنا 60 مؤسسة صغيرة ومتوسطة من ولاية ورقلة وهذا ما يوضحه الشكلين التاليين:

الشكل رقم: 11 يبين توزيع أفراد العينة حسب طبيعة النشاط والحجم



المصدر من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات نظام spss 20.

من خلال النتائج المبينة في الشكلين السابقين، نلاحظ أن نشاط التجارة والخدمات يحتل المرتبة الأولى بنسبة 30% من مجموع مؤسسات محل الدراسة، ثم يليه نشاط البناء والأشغال العمومية بنسبة 28.3% ثم النشاط الصناعي بنسبة 23.33%، ثم النشاط الفلاحي بنسبة 10% وأخيرا النشاط المالي بنسبة 8.33%.

أما من حيث الحجم، فنلاحظ أن نسبة 43.33% من المؤسسات محل الدراسة تعتبر مؤسسات مصغرة، وأن نسبة 36.66%، تعتبر صغيرة في حين أن المتوسطة شكلت نسبة 20% من مجموع المؤسسات محل الدراسة.

ب. متغيرات الدراسة:

يشتمل هذا الإستبيان على ثلاث محاور أساسية تتكون من 41 سؤال تقيس متغيرات الدراسة والجدول الموالي يوضح متغيرات الدراسة والمحاور المرتبطة بها.

جدول رقم: 22 يبين محاور الدراسة

عدد الفقرات	عبارات الإستبيان	متغيرات الدراسة
14	Q3-Q16	محور الأداء المالي والإقتصادي.
17	Q17- Q33	محور الأداء الإجتماعي.
8	Q34-Q41	محور الأداء البيئي.
39	Q3- Q41	مجموع فقرات الإستبيان

ج. التحقق من صدق وثبات الإستبيان:

يقصد بصدق الإستبيان أن يكون هذا الأخير قادرا على إنجاز قياس ما وضع لقياسه بما يحقق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها وإختبار فرضياتها، ولقياس الثبات وصدق الإستبيان عادة ما يلجأ الباحثون إلى إستخدام معامل ألفا كرونباخ كمعامل للثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الصفر، وعلى عكس من ذلك إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح أو تكون قريبة منه، وبالنظر إلى النتائج الواردة في مخرجات النظام نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ الإجمالي بلغت 0.753 وهي أكبر من 0.65 وهي نسبة مقبولة وهذا يدل على ثبات البيانات أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وأن عدد العناصر بلغت 39 عنصرا، أما الصدق فيقصد به أن المقياس قادر على قياس

الأداء الشامل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية حيث بلغت قيمته الإجمالية 0.867، والجدول التالي يبين عرض لقيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور في الاستبيان مرفوقا بالجذر التربيعي للثبات والذي يقيس صدق الاستبيان نجده في الجدول التالي:

جدول رقم: 23 يوضح معامل الصدق والثبات لمحاور الاستبيان.

المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق (الجذر التربيعي للثبات)
قياس وتقييم الأداء المالي والإقتصادي	14	0.604	0.777
قياس وتقييم الأداء الاجتماعي	17	0.745	0.863
قياس وتقييم الأداء البيئي	8	0.856	0.925
الإجمالي	39	0.753	0.867

4-2-2-2- تحليل نتائج محاور الاستبيان:

بعد أن قمنا بإستخراج وإستعراض النتائج المتحصل عليها من برنامج Spss سنقوم في هذه الجزء بتحليل النتائج المتحصل عليها وفق مايلي:

أ. التحقق من صدق وثبات الاستبيان:

من خلال ملاحظة النتائج الواردة بالجدول رقم 23 نلاحظ أن قيمة الإجمالية لمعامل ألفا كرونباخ بلغت قيمة 0.753 أي حوالي 75.3% وهي قيمة جيدة تدل على ثبات عبارات المحور كاملة للاستبيان، فمن خلال محور قياس وتقييم الأداء المالي والإقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ قد بلغت 0.604 وهي قيمة متوسطة ومقبولة تدل على ثبات عبارات هذا المحور، أما فيما يتعلق بمحور قياس وتقييم الأداء الاجتماعي فقد بلغت قيمة المعامل 0.745، في حين بلغت قيمة معامل الثبات لمحور قياس وتقييم الأداء البيئي 0.856 وهي قيمة عالية جدا وهي أعلى قيمة لمعامل ألفا كرونباخ بين المحاور الثلاث، مايدل إجمالا على أن الاستبيان حقق المستويات المطلوبة في كل من الصدق والثبات.

2. قياس وتقييم الأداء الشامل لدى أفراد العينة:

جدول رقم: 24 يبين متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور قياس وتقييم الأداء الشامل.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
محور قياس وتقييم الأداء المالي والإقتصادي لدى أفراد العينة.	2.86	0.187	3	نعم
محور قياس وتقييم الأداء الاجتماعي لدى أفراد العينة.	2.34	0.353	3	نعم
محور قياس وتقييم البيئي لدى أفراد العينة.	1.65	0.598	1	لا
المتوسط العام	2.28	0.254	2	نوعا ما

ب. تحليل نتائج اختبار فروض تقييم وقياس الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية:

تهدف من خلال هذا الجزء لإختبار الفرضية التالية:

- (H0): لا تقوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بتقييم أدائها وفق المنظور الشامل.
- (H1): تقوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بتقييم أدائها وفق المنظور الشامل.

- تحليل متوسطات إجابة أفراد العينة حول تقييم وقياس الأداء المالي والإقتصادي:

يظهر من خلال النتائج الواردة في الملحق رقم 25 أن المتوسط العام لعبارات البعد المتعلق بقياس وتقييم الأداء المالي والإقتصادي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قد بلغ 86.2 وبانحراف معياري وصل إلى 0.187، وقد احتلت المرتبة الأولى خمسة عبارات تحمل على التوالي الأرقام التالية: (3,5,10,15,16) والتي يمثلن على التوالي العبارات التالية (تسعى إدارة المؤسسة إلى تعظيم ثروة الملاك من خلال تحقيق عوائد حقيقية من الإستثمار)، (تركز المؤسسة على قياس معدل مردودية الأموال الخاصة والعائد على رأس المال المستثمر)، (تعمل المؤسسة على زيادة معدل حقوق الملكية وتخفيض التكاليف)، (تتخذ المؤسسة كافة الإجراءات من أجل تخفيض عدد النزاعات التي أجرتها مع العملاء والموردين)، (تركز المؤسسة على تحسين الشفافية في التعامل مع الزبائن والموردين)، بمتوسط حسابي بلغ 3.00 وانحراف معياري 0.000، في حين جاءت العبارة رقم 9 والمثلة للعبارة (تعتبر القيمة المضافة مقياس إستراتيجي تسعى المؤسسة لتحقيقه والرفع من قيمته) المرتبة الأخيرة بين الفقرات بمتوسط حسابي وصل إلى 2.45 وانحراف معياري 0.891.

ويظهر من خلال الجدول أن أغلب متوسطات الحسابية لهذه العبارات جاءت بدرجة مرتفعة نحو

الموافقة شديدة مما يدل على وجود إهتمام وحرص كبير من قبل هذه المؤسسات لتقييم وقياس الأداء المالي والإقتصادي لما له من أهمية كبيرة بغية معرفة الوضعية المالية الحقيقية للمؤسسة وهذا ما أكدته مختلف الدراسات المتعلقة بهذا الجانب.

- تحليل متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات قياس وتقييم الأداء الاجتماعي:

تشير النتائج الواردة في الملحق رقم 26 أن المتوسط العام لفقرات قياس وتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية قد بلغ 2.34 بانحراف معياري 0.353، وقد أحتلت العبارتين رقم 18 ورقم 29 المرتبة الأولى والثانية على التوالي والتي تمثلان كل من (تقوم المؤسسة بإتخاذ كافة الإجراءات الضرورية والمناسبة للإستجابة لتطلعات المجتمع المحلي) و(تسعى المؤسسة إلى تقليل من حوادث العمل والإصابات المهنية)، بمتوسط حسابي 2.85 و2.83 وإنحراف معياري 0.481، 0.557 على التوالي وهذا ما يدل على وجود درجة من الموافقة الشديدة لأفراد العينة للإلتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية مع الشركاء والإستجابة لتطلعات المجتمع المحلي، في حين أن العبارة رقم 32 والمثلة ل(تحرص المؤسسة على رعاية بعض الأنشطة الثقافية والعلمية مثل: عيد الأم، عيد الشجرة، الأسابيع الثقافية... الخ) أحتلت المرتبة الأخيرة بين العبارات بمتوسط حسابي بلغ 1.63 وإنحراف معياري 0.920 مما يدل على عدم وجود إتفاق تام في آراء أفراد العينة حول رعاية وتمويل بعض الأنشطة الثقافية والعلمية ويرجع هذا التباين حسب إعتقادي لإختلاف القدرة التمويلية لهذه المؤسسات من جهة، ومن جهة أخرى إلى نقص الوعي الاجتماعي لمسؤولي هذه الأخيرة، ويظهر من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلبية فقرات هذا البعد جاءت بدرجة من الموافقة شديدة مما يدل على وجود مستوى مقبول لتطبيق المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

- تحليل متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات قياس وتقييم الأداء البيئي:

إعتمادا على النتائج الواردة في الملحق رقم 27 يظهر لنا أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد والمتعلق بقياس وتقييم الأداء البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية قد بلغ 1.65 بانحراف معياري 0.598، وقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 35 (تحرص المؤسسة على الإستخدام الأمثل للمنتجات الخام ومصادر الطاقة في عملياتها الإنتاجية) بمتوسط حسابي بلغ 2.32 وانحراف معياري 0.948 مما يدل على أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تولي أهمية متوسطة في الإستخدام الأمثل لمنتجاتها الخام ولمصادر الطاقة وذلك بسبب إرتفاع تكاليف الدراسات المتعلقة بإيجاد الطرق المناسبة والأمثل لمصادر الطاقة وللمنتجات الخام في عمليات الإنتاجية، في حين جاءت العبارة رقم 41 (تفصح المؤسسة عن القضايا البيئية لتثقيف الجمهور بمضامينها) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ 1.10 وانحراف معياري 0.440 وهذا يعكس حسب إعتقادنا عدم إهتمام هذا النوع من المؤسسات بالجانب البيئي في نشاطها فما بالك بالإفصاح بسبب غياب الثقافة البيئية لدى أغلب مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذين يبحثون فقط عن الأرباح بغض النظر عن الوسائل المستخدمة في تحقيق هذه الأرباح إن كانت موافقة للبيئة أم لا وهو ما ترجم في النتائج العامة للجدول، أين نلاحظ أن متوسطات الحسابية المتعلقة بهذا البعد جاءت بدرجة منخفضة من الموافقة (الرفض)، مما يدل على ضعف إهتمام هذا النوع من المؤسسات بالبيئة كون أن هذه الأخيرة تعتبر الجانب البيئي تكلفة إضافية أمام محدودية مصادر التمويلية من جهة، ومن جهة أخرى نقص وعي مسؤولي هذه المؤسسات باهتمام بالبيئة.

- تحليل متوسط إجابات أفراد العينة حول قياس وتقييم الأداء الشامل:

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 24 أن المتوسط العام لإجمالي محاور الأداء الشامل قد بلغ 2.28 بانحراف معياري قدره 0.254، وقد احتل المحور المتعلق بقياس وتقييم الأداء المالي والإقتصادي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.86 وانحراف معياري 0.187، ثم تلاه المحور المتعلق بقياس وتقييم الأداء الإجتماعي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 2.34 وانحراف معياري 0.353، في حين جاء محور قياس وتقييم الأداء البيئي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.65 وانحراف معياري 0.353 مما يعكس عدم إهتمام هذه المؤسسات بالجانب البيئي، كما يظهر من ذات الجدول أن المتوسط العام للمحاور المتعلقة بهذا البعد جاءت

بدرجة متوسطة نوعا ما من الموافقة مما يدل على وجود مستوى مقبول من التقييم وفق منظور الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية وإن كان هذا المستوى متباين من مؤسسة لأخرى يختلف حسب إعتقادي تبعا لطبيعة نشاط المؤسسة وكذا ثقافة المسير.

ج. دراسة العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة:

من أجل معرفة اتجاه وقوة العلاقة الموجودة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع من جهة، وكذا اختبار التداخل بين متغيرات الدراسة من جهة أخرى إعتمدنا على مصفوفة الارتباط لبيرسون.

نلاحظ من خلال الملحق رقم 28 والذي يوضح العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة أن العلاقة بين المحاور المختلفة تختلف من محور لآخر وهي ذات دلالة إحصائية عالية جدا بين المحور الرابع مع كل من المحور الأول، المحور الثاني والمحور الثالث حيث بلغت قيمة هذه الدلالة على التوالي: 0.019، 0.000، 0.000 وهي أقل من 0.05 وبالتالي وجود علاقة إرتباط قوية وموجبة بين محور الأداء الشامل ومحاور كل من الأداء المالي والإقتصادي، الأداء الاجتماعي، الأداء البيئي مما يدل على أن الأداء الشامل هو محصلة مجموع الأداء المالي، الاجتماعي والإقتصادي وهذا ما أشارت إليه مختلف النظريات الإقتصادية المتعلقة بهذا الموضوع، في حين أنه لا توجد أي علاقة إرتباطية بين المحاور الثلاثة حيث بلغت قيمة الدلالة على التوالي بين المحاور الثلاثة 0.759، 0.464، 0.393 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود إرتباط بين المحاور.

د. إختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق تطبيق تقييم وقياس الأداء الشامل في المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة الجزائرية:

نستخدم هذا التحليل لقياس تأثير خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تطبيق تقييم وقياس الأداء الشامل، وبالتالي معرفة ما إذا كانت هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين آراء المبحوثين حول الفرضيات الجزئية للدراسة.

- علاقة المحاور الأربعة للدراسة بحجم المؤسسة:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على مايلي:

- (H0): لا يساهم حجم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تقييم وقياس الأداء الشامل.
- (H1): يساهم حجم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تقييم وقياس الأداء الشامل.

وبالنظر إلى المعطيات الواردة في الجدول رقم 30 نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية قد بلغت للمحاور الأربعة القيم التالية على التوالي: 0.499، 0.394، 0.367، 0.296 وهي أكبر من 0.05 مما يؤدي إلى رفض الفرضية H1 ونقبل الفرضية العدم H0 وبالتالي نقول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقييم وقياس الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وحجمها أي أن تبني المؤسسة لتقييم الأداء الشامل لا يرتبط بدرجة كبيرة بحجم هذه المؤسسات.

- علاقة المحاور الأربعة للدراسة بقطاع نشاط المؤسسة:

و تتعلق الفرضية الجزئية الثانية بمايلي:

- (H0): لا تساهم طبيعة نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تقييم وقياس الأداء الشامل.
- (H1): تساهم طبيعة نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تقييم وقياس الأداء الشامل.

وتبعا للنتائج الواردة في الجدول رقم 29 والذي يوضح نتائج اختبار التحليل الأحادي لعلاقة محاور الدراسة بقطاع النشاط، نلاحظ أن مستوى الدلالة للمحاور الأربعة متباينة من محور لآخر حيث نجد أن المحور الثاني والذي بلغ فيه مستوى الدلالة القيمة 0.035 هي أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يعني رفض الفرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تنص على وجود فروق إحصائية دالة بين متوسطات تقييم الأداء الاجتماعي وطبيعة نشاط المؤسسة، أما فيما يتعلق بالمحاور الأخرى فقد كان مستوى الدلالة على التوالي: 0.118، 0.180، 0.094، وهي أكبر من 0.05 مما يؤدي إلى رفض الفرضية H1 ونقبل الفرضية العدم H0 وبالتالي نقول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقييم وقياس الأداء المالي، الأداء البيئي، الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وطبيعة النشاط أي أن تبني المؤسسة لتقييم الأداء الشامل يرتبط على الأقل خاصة في جانبه الاجتماعي بطبيعة نشاط المؤسسة.

3. مناقشة نتائج التحليل الإحصائي:

- يرجع الاختلاف والتباين في تحديد تعاريف واحد وموحد لمفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى الخصوصية التي تتميز بها هذه المؤسسات، وبرغم من أن العديد من الباحثين والهيئات ذات الاختصاص حاولت جاهدة توحيد الأطر القانونية المتعلقة بتصنيف وتوحيد هذه المعايير والأنماط إلا أنها فشلت في ذلك، ويعود ذلك حسب إعتقادي إلى الدور الهام الذي تلعبه هذا النوع من المؤسسات في إقتصاد أي دولة، وكذا إلى إختلاف المستوى الإقتصادي للدول حيث إذا إعتدنا مثلا على معيار الحجم فيمكن للمؤسسات التي تعمل في دولة بها كثافة سكانية قليلة إعتبار هذه المؤسسات كبيرة الحجم، في حين تكون في دول ذات كثافة سكانية كبيرة إعتبارها صغيرة ونفس الحال ينطبق بطبيعة الحال على معيار الحجم، وبالتالي تم ترك المجال المفتوح أمام الدول لتقوم كل واحدة منها بتحديد تعريف المناسب بما يتوافق مع خصوصية إقتصادها؛

- هناك صعوبة في تحديد مفهوم للأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب إختلاف المدارس المالية وتحديد الهدف المالي لمسيرى هذه المؤسسات من جهة، ومن جهة أخرى وجود عدد كبير من المؤشرات التي يتم إستخدامها بين المؤشرات التقليدية والتي تهتم بقياس الأداء الماضي، والمؤشرات الحديثة التي تهتم أكثر بالأداء المستقبلي ما جعل مسيرى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يجهلون كيفية التعامل مع كثرة هذه المؤشرات.

- يتمايز الأداء المالي بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ويعود السبب حسب هذه الدراسة إلى أربعة متغيرات ممثلة في: مردودية المؤسسة، حجم المؤسسة، سياسة الإستثمار، ملاءة المؤسسة، حيث أن لهذه المتغيرات تأثير كبير على الأداء المالي، وقد بينت الدراسة أن درجة تأثير حجم المؤسسة كبير والتي بلغت نسبة 73% من خلال أن حجم المؤسسة كلما كان كبيرا تكون أصولها كبيرة، وبما أن هذا النوع من المؤسسات تمتاز بضعف في رسملة الإبتدائية وصعوبة في إمكانية الحصول على موارد تمويلية خارجية في ظروف ملائمة كما أشار إليها كل من الباحثان McMahan et AL (1993) ما يفرض على المؤسسة تحقيق مردودية جيدة لأصولها، وبالتالي

فعالية سياسة الإستثمارية ما من شأنه زيادة قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها مالية قصيرة، متوسطة وطويلة الأجل أي ملاءة المؤسسة تكون جيدة، ومن ثم زيادة مردودية الكلية للمؤسسة في شكل أداء مالي جيد للمؤسسة، وهذا ما يتفق مع النتائج التي توصل إليها الباحث Christophe Germain (2004) في الدراسة التي أجراها على عينة مكونة من 83 مؤسسة صغيرة ومتوسطة في فرنسا والتي توصل من خلالها أن الأداء المالي للمؤسسة يتوقف بدرجة كبيرة على حجم المؤسسة على إعتبار أنه كلما كان المحيط التنظيمي صعب وغير أكيد وكان حجم المؤسسة كبير كلما أدى ذلك إلى أداء أكثر توازنا؛

- يتأثر الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بعدة عوامل لخصتها الدراسة في: المردودية، الإحتياج في رأس المال العامل، سياسة التمويل الذاتي، السياسة التجارية، الهيكل المالي، حجم المؤسسة، سياسة الإستثمار، درجة التكامل ودرجة الملاءة، هذه العوامل في إعتقادي هي أكثر العناصر تأثيرا على الأداء المالي على إعتبار أنها بكاملها عناصر متداخلة ولا يمكن التفريق بينها خاصة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتاز بخصوصيات تختلف عن خصوصيات المؤسسات الكبيرة التي تمتاز بوجود أهداف عديدة ومتناقضة، بينما في هذا النوع من المؤسسات فعادة ما يكون هدفها خاص يرتبط بدرجة كبيرة بأهداف مقاول مالك المؤسسة، بحيث تعمل إدارة المؤسسة على تحقيقه وكلها تكون مترابطة فمثلا مردودية المؤسسة والتي تعكس قدرة الأصل الإقتصادي على الرفع مقدار الثروة، وبتالي حجم الأدوات الصناعية والتجارية الضرورية لنشاط المؤسسة، وهنا نجد أننا دخلنا في العامل الثاني ألا وهو حجم المؤسسة، والذي يمكن من خلاله قياس قدرة المؤسسة على النمو وجلب المصادر التمويلية أي الهيكل المالي، وبما أننا في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فعادة ما نتحدث عن التمويل الذاتي وبتالي العامل الثالث ألا وهو سياسة التمويل الذاتي والتي يتم من خلالها تمويل نشاط دورة الإستغلال من خلال الإحتياج دورة الإستغلال، وهكذا نجد أننا كل هذه العوامل مترابطة فيما بينها فلا يمكن الحديث عن عامل وترك بقية العوامل فتحليلنا لعامل معين يتم تفسيره بباقي العوامل، وهذا بطبيعة الحال يتوافق مع الدراسة التي توصل إليها Morris (1986) والذي من خلالها برهن على وجود علاقة إرتباط بين الهيكل المالي والأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- تقوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بإتخاذ المبادرات الطوعية فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية بعيدا عن إلتزامات التي تفرضها القوانين برغم من أن الدولة الجزائرية أقرت العديد من التشريعات المتعلقة بقانون العمل، إحترام حقوق الإنسان، عدم تشغيل الأطفال... إلخ، إلا أن هذه التشريعات لم تعطىها صبغة الإلزام ما نتج عنه عدم التقيد بهذه التشريعات، وغياب كذلك الإجراءات التحفيزية من الدولة، في حين نجد أن أغلب الدراسات التي أطلعنا عليها وخاصة المتعلقة بالدراسات الفرنسية نجد أن الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في هذه الدراسات يكون ملزم لكل المؤسسات وبالتالي سيكون لها عقوبات عند إخلال بها، كما أن جهل مسيرو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بفوائد المسؤولية الاجتماعية نتيجة إما لضعف المستوى التعليمي الذين يحوزونه أو بسبب نقص الوعي والتكوين والإطلاع على الدراسات الأجنبية والإحتكاك بالمسيرين الأجانب؛
- تنحصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية فقط على المسؤولية المتعلقة بدرجة كبيرة بالعامل على إعتبار أن هذا الأخير له أهمية كبيرة في المؤسسة، وبالتالي عليها إشباع رغباته ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية التي تهتم بدرجة كبيرة على إشباع رغبات أطراف ذات المصلحة لأن إهتمام به يعني إستمرارية المؤسسة من جهة، ومن جهة أخرى أن القوانين التي أصدرتها الدولة وخاصة ما تعلق منها بالإتفاقيات العمل، قانون ممارسة الحق النقابي، قانون المتعلق بالتفتيش في العمل، مبدأ التفاوض الجماعي والحوار الذي أقرته الدولة للعامل هو الذي أدى بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة للتقيد به على إعتبار أن الإخلال بهذه القوانين من شأنه أن يجلب للمؤسسة طائلة من العقوبات التي هي في غنى عنها، وقد أتفقت هذه المسؤولية إتجاه العامل فقط بالدراسة التي قام بها Thomas Chardin والتي أطلق عليها مصطلح ERM وهي إختصار لكلمات التالية: *Employée Relationship management*، وكذلك الدراسة التي قام بها الباحثان Richard Lacoursiér et Michel Arcand في سنة 2003 على عينة مكونة من 233 مؤسسة صغيرة ومتوسطة كندية صناعية، وتوصل من خلالها لوجود علاقة موجبة بين تطوير ممارسات الموارد البشرية وبعض مؤشرات الأداء الاجتماعي.

- لا تولي المؤسسات محل الدراسة أي إهتمام للمؤشرات المتعلقة بالمساواة والعدالة الاجتماعية ولا تهتم بالمجتمع المحلي ولا بالمبادرات الخيرية ولا تقوم بدعم حتى العمليات الخيرية، فحسب إعتقادي يرجع ذلك بالأساس إلى محدودية التمويل والميزانية التي تكون عادة صغيرة مقارنة بالمؤسسات الكبيرة الشيء الذي نتج عنه عدم رعاية بعض المبادرات الخيرية من جهة، ومن جهة أخرى عدم وعي مسؤولي هذه الأخيرة بثقافة المشاركة في المجتمع وهذا يؤكد ما تم ذكره سابقا.

- لا توجد علاقة بين تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية وحجم المؤسسة ولا بين تقييم الأداء الشامل وحجم المؤسسة، وحسب إعتقادي أنه كلما كان المؤسسة كبيرة كلما كان نوع من الإلزام على هذا النوع من المؤسسات بالإهتمام أكثر بالجوانب البيئية والاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها وبالمقابل يصبح تقييم الأداء الشامل ضروري لها من أجل إعطاء تنافسية أكثر للمؤسسة، وبتالي هذه النتيجة تكون ربما منافية للدراسة التي قام بها Zhang et AL (2010) على عينة من المؤسسات الصينية والتي بلغ عددها 128 شركة تعمل في مجال الصناعات الكيماوية، والتي حاول من خلالها معرفة الأثر الأداء المالي على الإفصاح البيئي وتوصل إلى وجود علاقة إيجابية بين كل من حجم الشركة وربحيته، نسب المديونية لديها وبين مستويات الإفصاح عن الأداء البيئي، وفسر ذلك بكون أنه كلما كانت الشركات كبيرة عادة ماتكون تحت أعين الحكومات والمنظمات المختلفة منها منظمات حماية البيئة ومنظمات حقوق الإنسان أكثر من الشركات الصغيرة، ونتيجة لغياب تأثير هذه المنظمات الحكومية وغير الحكومية في الجزائر فإنه يؤكد عدم وجود تأثير لحجم المؤسسة على تبني والإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية ولا على تقييم الأداء الشامل.

- تهتم المؤسسات محل الدراسة بصفة كبيرة بالمؤشرات الإقتصادية والمالية بالدرجة الأولى عند قياسها للأداء الشامل ثم في مرحلة الموالية المؤشرات الاجتماعية، وفي مرحلة الأخيرة المؤشرات المتعلقة بالجانب البيئي على إعتبار أن الأداء المالي مهم جدا للقائمين على المؤسسة ثم الجانب الاجتماعي نتيجة التشريعات القائمة في الدولة، وفي مرحلة أخيرة الجانب البيئي نتيجة غياب الردع القانوني للمخالفين لهذا الجانب، وهناك العديد من الدراسات التي أيدت هذا الطرح منها الدراسة التي قام بها Wagner et Al في سنة 2002 لعينة مكونة من 37 مؤسسة أوروبية مختصة في صناعة

الورق، وتوصل إلى وجود علاقة طردية بين الأداء المالي والأداء الاجتماعي، وكذا الدراسة التي قام بها الباحثان Crosselin et Dubé في 2002 على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتوصلا فيها أن هذه المؤسسات تهتم أكثر بالأداء المالي والإقتصادي مقارنة بالأنواع الأخرى من الأداء بنسبة 85%، أما فيما يتعلق بالدراسة التي قام بها الباحث مراد كواشي التي تناولت عملية تقييم الأداء في مؤسسات الإسمنت العمومي في الجزائر، فقد توصل إلى أن هذه المؤسسة عادة ما تعتمد بصفة أساسية على أدوات وأساليب تقليدية يغلب عليها الطابع المالي وتعكس الجوانب الداخلية لها فقط وهذا يؤكد الطرح المذكور أنفا.

- أن تزامن إهتمام المؤسسات بالأداء الإقتصادي والمالي مع الأداء الاجتماعي لا يكون دائما، فيمكن أن يتزامن إهتمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين الأداء الإقتصادي والمالي مع الأداء البيئي، وهذا ما وجدناه متوافقا مع العديد من الدراسات والتي طرحها Stephan Ambec في أربعة عناصر وهي: الطلب، التكنولوجيا، المنظمة، التمويل المستدام، غير أن الدراسة التي قام بها عبد الرحمان العايب وتوصل من خلالها إلا أن المؤسسات التي تعمل في مجال الإسمنت في الجزائر تهتم أكثر بالجانب المالي ثم يليه الجانب البيئي بنسبة 55.56% ثم يليه الجانب الاجتماعي بنسبة 48.13%. وهذا ما لم نجده يتوافق مع دراستنا هذه.

- أن تقييم الأداء الشامل في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في الجزائر غير متحكم فيه ولكنه بمستوى مقبول على إعتبار أن هذه المؤسسات تقوم بتقييم الأداء المالي والإقتصادي وبنسبة مقبولة الأداء الاجتماعي، وبتالي هذا الأداء الشامل لا يستجيب لتطلعات كافة أطراف ذات المصلحة ولا يلي رغبتهم ويعود السبب حسب إعتقادي إلى عدم إهتمام مسؤولي هذه المؤسسات بهذا النوع من التقييم وجهلهم بالطرق والمناهج المستخدمة لقياس وتقييم هذا الأداء بسبب محدودية تكوينهم من جهة وعدم قيامهم بالتكوين المتواصل في التقنيات الحديثة في هذا المجال، من خلال برامج التعاون مع الشركات الأوروبية من جهة أخرى، ومن جهة أن البيئة التي تعمل فيها هذه المؤسسات في الجزائر لا تشجع هذا النوع من التقييم وإن كان في الدول الأوروبية أنشأت جوائز ولوائح لكيفية القيام بعملية تقييم الأداء الشامل، ويضاف إلى هذا كله صعوبة قياس الأداء الشامل بسبب إختلاف

المؤشرات وتعدد رغبات أصحاب المصالح، وهذا ما يتوافق مع نتائج الدراسة التي قام بها كل من *Alain Asquin et Stéphane Marion* (2005) على عينة من المؤسسات الحرفية، والتي حاول من خلالها قياس الأداء الشامل في هذا النوع من المؤسسات التي تمتاز بنوع من الخصوصية وتوصل إلى أن بغية الرفع من كفاءة هذا القطاع والاستجابة لكافة أطراف ذات المصلحة لا بد من تطوير مفهوم المقابلة الجماعية التي تأخذ بعين الإعتبار مصالح كافة الأطراف وليس الإعتماد فقط على المقابلة الفردية.

- يرتكز نظام تقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية على تقييم الأداء المالي والإقتصادي بدرجة كبيرة وإنعدام لتقييم الأداء الإجتماعي، وهذا ما يؤكد النتائج التي توصل إليها كل من *Macmahon et Holms* سنة 1991 على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في شمال أمريكا ولاحظوا أن الأدوات المالية التقليدية بما فيها (تقارير مالية، الميزانيات، نظام التكاليف...الخ) تستخدم بكثرة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أين تستعمل المعلومة المحاسبية والمالية بكثرة في التخطيط واتخاذ القرارات، وهذا حسب إعتقادي شيء منطقي على إعتبار أن هذا النوع من المؤسسات يسعى لإعطاء صورة جيدة أمام المقرضين من خلال تقييم الأداء المالي مما يعطي فرصة أكبر لهاته الشركات للحصول على القروض والتمويل الخارجي أمام محدودية التمويل التي تمتاز به هذا النوع من المؤسسات.

حاولنا في هذا الفصل التعرف على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وذلك من خلال محاولة قياس وتقييم الأداء الاجتماعي لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية العاملة في ولاية ورقلة من خلال توزيع إستثمارات إستبيان، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها قيام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بقياس وتقييم الأداء الاجتماعي فقط إتجاه العمال، في حين تبني منخفض أو متوسط للمسؤولية الاجتماعية إتجاه كل من المجتمع المحلي والبيئة، وفي الأخير إيجاد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وقطاع النشاط الذي تمارسه المؤسسة مع عدم وجود علاقة بين حجم المؤسسة والمسؤولية الاجتماعية.

وكما قمنا بمحاولة لقياس وتقييم الأداء الشامل لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية وتحديد المؤسسات العاملة في ولاية ورقلة من خلال توزيع إستثمارات إستبيان تضم المحاور الثلاث لهذا الأداء، وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى مقبول من التقييم وفق منظور الأداء الشامل في هذه المؤسسات إلا أنه هناك تباين بين هذه المؤسسات حيث وجدنا إهتمام كبير من قبل هذه المؤسسات لقياس وتقييم الأداء المالي والإقتصادي، الأداء الاجتماعي، في حين هناك عدم إهتمام بقياس وتقييم الأداء البيئي إطلاقاً، وفي نفس السياق أن هناك علاقة بين محور قياس وتقييم الأداء الاجتماعي بقطاع نشاط المؤسسة في حين أنه لا توجد أي علاقة بين المحاور الثلاثة الأخرى والممثلة لمحور قياس وتقييم الأداء المالي، محور قياس الأداء البيئي، محور قياس الأداء الشامل بقطاع النشاط، وفي الأخير لا توجد أي علاقة بين حجم المؤسسة وقياس وتقييم الأداء الشامل في المؤسسة.

الملحق رقم 01: يوضح تسمية النسب المعتمدة في التحليل

المتغيرة	القياس	تسمية النسبة
R1	المردودية المالية	Rcp
R2	القدرة على التمويل الذاتي إلى الأموال الخاصة	CAF/CP
R3	نسبة الهيكل المالي	D/CP
R4	رقم الأعمال إلى الأموال الخاصة	CA/CP
R5	رقم الأعمال إلى الأصل الاقتصادي	CA/AE
R6	المردودية الاقتصادية الصافية	Rexp/AE
R7	المردودية الاقتصادية الإجمالية	EBE/AE
R8	هامش الصافي للاستغلال	Rexp/CA
R9	هامش الإجمالي للاستغلال	EBE/CA
R10	نتيجة الصافية إلى رقم الأعمال	Rnet/CA
R11	القيمة المضافة إلى رقم الأعمال	VA/CA
R12	الأصل الاقتصادي إلى الأموال الخاصة	AE/CP
R13	النتيجة الصافية إلى القيمة المضافة	Rnet/VA
R14	الفائض إجمالي للاستغلال إلى القيمة المضافة	EBE/VA
R15	رقم الأعمال إلى القيمة المضافة	CA/VA
R16	القدرة على التمويل الذاتي إلى القيمة المضافة	CAF/VA
R17	المصاريف المالية إلى الفائض الإجمالي للاستغلال	FF/EBE
R18	المصاريف المالية إلى القيمة المضافة	FF/VA
R19	الفائض الإجمالي للاستغلال إلى رقم الأعمال	EBE/CA
R20	الأصول المتداولة إلى الخصوم المتداولة	AC/PC
R21	رقم الأعمال إلى إجمالي الأصول	CA/TA
R22	الاستثمارات الصافية إلى إجمالي الأصول	I/TA
R23	ديون طويلة الأجل إلى الأموال الخاصة	DL/CP
R24	إجمالي الديون إلى إجمالي الأصول	DT/TA
R25	صافي الأصول الثابتة إلى ديون طويلة الأجل	IF/DL
R26	نتيجة الصافية إلى مجموع الأصول الصافية	Rnet/TA
R27	ديون الاستثمارات إلى الأموال الخاصة	DI/CP

المصدر: من إعداد الباحث

الملحق رقم 02: يبين جدول إختبار تساوي مصفوفات التباين

Log Determinants		
V2	Rank	Log Determinant
Ser	8	-10.970-
Ind	8	-9.551-
Com	8	-6.653-
Agr	8	-18.901-
Tbb	8	-16.873-
Pooled within-groups	8	-0.861-
Test Results		
	Box's M	1359.211
	Approx	7.955
	df1	144
	df2	20031.583
	Sig.	0.000

المصدر: من إعداد الباحث إعتقادا على مخرجات برنامج Spss نسخة 20.

الملحق رقم 03: يبين المتغيرات المدرجة في التحليل حسب أسلوب خطوة بخطوة

Variables in the Analysis				
Step		Tolerance	Sig. of F to Remove	Wilks' Lambda
1	R21	1.000	0.000	
2	R21	0.950	0.000	0.798
	R6	0.950	0.000	0.756
3	R21	0.947	0.000	0.668
	R6	0.949	0.000	0.623
	R24	0.997	0.000	0.584
4	R21	0.921	0.000	0.516
	R6	0.877	0.000	0.515
	R24	0.839	0.000	0.493
	R22	0.787	0.000	0.488
5	R21	0.868	0.000	0.490
	R6	0.816	0.000	0.485
	R24	0.837	0.000	0.446
	R22	0.779	0.000	0.433
	R18	0.863	0.021	0.378
6	R21	0.866	0.000	0.443
	R6	0.814	0.000	0.436
	R24	0.635	0.000	0.415
	R22	0.763	0.000	0.394
	R18	0.852	0.020	0.342
	R26	0.736	0.023	0.341
7	R21	0.866	0.000	0.396
	R6	0.802	0.000	0.398

	R24	0.577	0.000	0.385
	R22	0.745	0.000	0.362
	R18	0.834	0.011	0.313
	R26	0.712	0.013	0.312
	R20	0.884	0.022	0.309
8	R21	0.859	0.000	0.346
	R6	0.799	0.000	0.348
	R24	0.577	0.000	0.336
	R22	0.739	0.000	0.315
	R18	0.823	0.014	0.272
	R26	0.704	0.008	0.275
	R20	0.302	0.000	0.291
	R25	0.316	0.005	0.278

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 04: يبين جدول المصفوفة الهيكلية

Structure Matrix				
	Function			
	1	2	3	4
R6	0.443*	0.274	-0.340	-0.001
R7 ^b	0.437*	0.312	-0.271	-0.019
R13 ^b	0.138*	-0.010	-0.113	-0.102
R16 ^b	0.064*	-0.018	-0.016	-0.004
R17 ^b	-0.058*	-0.024	-0.013	0.021
R21	-0.327	0.737*	-0.030	0.003
R15 ^b	-0.279	0.352*	0.006	-0.110
R5 ^b	0.228	0.315*	-0.040	-0.199

R14 ^b	-0.034	-0.132*	0.085	0.001
R9 ^b	-0.034	-0.132*	0.085	0.001
R19 ^b	-0.034	-0.132*	0.085	0.001
R8 ^b	-0.028	-0.126*	0.071	-0.014
R11 ^b	-0.017	-0.124*	0.056	-0.049
R10 ^b	-0.027	-0.122*	0.069	-0.016
R26	0.170	0.107	-0.363*	0.012
R23 ^b	0.001	0.034	0.242*	-0.182
R3 ^b	0.035	0.090	0.236*	-0.111
R27 ^b	0.038	0.082	0.231*	-0.105
R12 ^b	-0.001	0.026	0.163*	-0.080
R4 ^b	-0.006	0.079	0.142*	-0.117
R24	0.383	0.123	0.148	-0.708*
R22	0.084	0.505	0.185	0.572*
R20	0.055	-0.210	0.202	0.560*
R25	0.079	-0.127	-0.173	0.370*
R18	0.144	-0.097	0.080	0.225*
R1 ^b	0.094	0.058	0.057	-0.132*
R2 ^b	0.089	0.091	0.108	-0.115*
<p>Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions Variables ordered by absolute size of correlation within function..</p> <p>*. Largest absolute correlation between each variable and any discriminant function..</p> <p>b. This variable not used in the analysis.</p>				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 05: يبين جدول مصفوفة التباين لدوال القانونية

Groupe covariance of canonical discriminant Functions					
F	Function	1	2	3	4
ser	1	1.520	0.676	-0.498-	-0.060
	2	0.676	1.994	0.135	0.303
	3	-0.498	0.135	0.665	0.112
	4	-0.060	0.303	0.112	1.343
ind	1	1.132	0.093	0.343	-0.149
	2	0.093	0.700	-0.325	0.247
	3	0.343	-0.325	2.981	-0.314
	4	-0.149	0.247	-0.314	0.819
com	1	0.773	-0.057	-0.016	-0.021
	2	-0.057	0.577	-0.302	-0.527
	3	-0.016	-0.302	0.544	0.458
	4	-0.021	-0.527	0.458	2.146
agr	1	1.221	-0.786	-0.296	0.186
	2	-0.786	2.172	0.877	-0.034
	3	-0.296	0.877	0.468	-0.092
	4	0.186	-0.034	-0.092	0.226
tbb	1	0.626	0.000	0.263	0.054
	2	0.000	0.233	-0.122	0.074
	3	0.263	-0.122	0.487	-0.165
	4	0.054	0.074	-0.165	0.433
The pooled within-groups covariance matrix of the canonical discriminant functions is an identity matrix by definition.					

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 06: بين تشخيص المشاهدات

Case Numbe	Actual Group	Highest Group					Second Highest Group			Discriminant Scores			
		Predicted Group	P(D>d G=g)		P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Group	P(G=g D=d)	quared Mahalanobis Distance to Centroid	Function 1	Function 2	Function 3	Function 4
			p	df									
01	1	5**	0.371	4	0.426	4.266	3**	0.375	1.651	0.062	-0.349-	0.284**	-1.218-
02	1	5**	0.538	4	0.806	3.122	3**	0.085	4.753	-0.388-	-0.986-	0.823**	-1.374-
03	1	5**	0.3100	4	0.442	4.788	3**	0.311	2.622	0.353	-0.561-	0.771**	-1.356-
04	1	3**	0.8780	4	0.512	1.203	1**	0.204	1.388	0.563	-0.422-	0.230**	-1.068-
05	1	1	0.0480	4	0.986	9.605	2	0.014	18.040	4.313	1.130	-2.196-	-0.078-
06	1	3**	0.361	4	0.586	4.350	1**	.246	4.429	0.948	0.782	-.747-**	-1.178-
07	5	5	0.998	4	0.825	0.127	4	0.074	4.241	-0.764-	-0.480-	0.069	-0.281-
08	5	5	0.295	4	0.666	4.927	2	0.161	3.195	-1.314-	-0.672-	-0.213-	0.737
09	5	5	0.093	4	0.419	7.963	3	0.283	5.877	-1.312-	-1.144-	0.295	0.668
10	5	5	0.712	4	0.830	2.127	3	0.076	4.028	-0.766-	-0.470-	-0.228-	-0.891-
11	5	5	0.917	4	0.872	0.952	3	0.063	3.349	-0.748-	-0.537-	0.064	-0.848-
12	5	5	0.496	4	0.574	3.380	3	0.223	2.402	0.014	-0.878-	0.454	-1.017-
13	1	1	0.084	4	0.987	8.229	3	0.011	18.794	3.538	0.343	-1.039-	-2.991-
14	1	1	0.296	4	0.964	4.914	2	0.027	12.038	3.714	0.259	-0.333-	-1.021-
15	1	3**	0.601	4	0.461	2.748	1**	0.395	1.400	1.453	-0.297-	0.393**	-1.228-
16	1	1	0.383	4	0.999	4.171	2	0.001	17.878	2.904	2.412	0.968	0.027

17	1	1	0.576	4	0.999	2.890	2	0.001	17.520	2.384	2.558	0.938	0.069
18	1	1	0.600	4	1.000	2.755	2	0.000	19.725	2.174	2.883	0.801	0.198
19	1	1	0.469	4	1.000	3.561	2	0.000	22.528	1.796	3.263	0.605	0.389
20	1	1	0.184	4	1.000	6.208	2	0.000	23.002	1.323	3.435	0.074	0.472
21	3	3	0.839	4	0.389	1.431	5	0.350	4.517	-0.093-	-0.226-	-0.024-	0.927
22	3	1**	0.611	4	0.401	2.693	3**	0.381	4.451	0.658	0.474	0.339**	1.420
23	3	3	0.605	4	0.359	2.722	4	0.241	5.684	0.460	0.212	-0.158-	1.155
24	5	3**	0.766	4	0.516	1.834	1**	0.195	2.127	0.339	0.115	0.529**	0.976
25	5	3**	0.853	4	0.564	1.347	5**	0.172	6.600	0.166	-0.013-	0.329**	1.057
26	5	5	0.517	4	0.495	3.247	3	0.292	1.429	0.517	-0.611-	0.760	-0.801-
27	5	5	0.527	4	0.516	3.187	3	0.254	1.732	0.631	-0.271-	0.933	-0.466-
28	5	3**	0.901	4	0.489	1.057	5**	0.268	5.128	0.988	-0.702-	0.868**	-0.087-
29	2	2	0.056	4	1.000	9.202	3	0.000	35.143	-0.557-	2.109	-3.150-	0.634
30	2	2	0.467	4	0.998	3.572	3	0.002	17.722	0.263	1.321	-2.198-	0.433
31	2	2	0.021	4	1.000	11.508	1	0.000	35.470	2.500	0.054	-4.013-	1.161
32	1	3**	0.932	4	0.438	0.850	1**	0.217	0.593	0.981	-0.120-	0.379**	0.065
33	1	3**	0.269	4	0.841	5.182	1**	0.146	7.029	1.804	-0.708-	-0.013-**	2.091
34	1	3**	0.748	4	0.736	1.931	2**	0.112	3.990	0.554	-0.707-	-0.121-**	1.315
35	1	3**	0.435	4	0.530	3.793	1**	0.342	3.010	1.370	0.036	0.041**	1.502
36	3	3**	0.169	4	0.998	6.429	1**	0.002	17.702	-0.347-	-1.440-	2.146**	2.884
37	3	3	0.026	4	0.936	11.065	1	0.036	15.943	2.856	-2.038-	0.734	0.617

38	3	5**	.253	4	.339	5.356	3**	.325	2.568	.442	.073	.739**	-1.065-
39	3	5	.437	4	.563	3.778	3	.241	2.606	.242	-.325-	.841	-1.246-
40	3	3	.660	4	.511	2.417	1	.302	1.814	1.042	-.644-	.464	-1.310-
41	2	5	.307	4	.544	4.814	3	.213	3.819	.145	-.043-	.995	-1.277-
42	2	1	.901	4	.442	1.060	3	.437	2.736	1.488	-.183-	.159	-1.267-
43	2	1	.843	4	.431	1.405	3	.338	3.549	1.507	-.185-	-.544-	-.950-
44	2	1	.876	4	.504	1.210	3	.298	3.916	1.709	-.392-	-.403-	-.970-
45	5	5	.841	4	.892	1.420	3	.046	4.478	-.926-	-.578-	-.046-	-.930-
46	5	5	.745	4	.898	1.952	4	.041	7.408	-1.258-	-.612-	-.307-	-.834-
47	5	5**	.780	4	.914	1.758	2**	.035	3.708	-1.117-	-.671-	-.079-**	-.977-
48	5	5	.076	4	.921	8.472	2	.076	8.894	-2.665-	.183	-1.350-	-.169-
49	5	5	.045	4	.482	9.767	4	.286	10.111	-1.695-	.921	-.647-	-.174-
50	4	4	.771	4	.478	1.807	5	.443	2.663	-1.186-	.161	.119	-.168-
51	4	4	.948	4	.934	.729	5	.048	7.384	-1.682-	.549	-.098-	-.040-
52	4	4	.608	4	.990	2.705	2	.005	9.240	-1.794-	1.190	-.322-	.266
53	4	4	.996	4	.999	.181	2	.001	11.060	-1.740-	1.310	.254	.113
54	4	5**	.238	4	.295	5.524	4**	.283	4.903	-.212-	.531	.510**	-.287-
55	1	1	.834	4	.952	1.459	2	.024	8.772	.918	1.558	1.025	-.329-
56	1	1**	.745	4	.354	1.949	2**	.285	2.334	.879	.790	-.264-**	.333
57	1	2**	.573	4	.297	2.910	5**	.260	7.751	1.227	-.053-	1.345**	-.023-
58	2	3	.614	4	.317	2.672	1	.300	1.127	.515	.294	.695	.463

59	2	2	.700	4	1.000	2.194	5	.000	36.436	-.406-	.052	-3.185-	1.059
60	2	5**	.585	4	.536	2.841	3**	.262	1.400	-.058-	.022	.641**	.131
61	2	2	.179	4	1.000	6.277	3	.000	70.787	-1.033-	-.531-	-4.519-	-.685-
62	2	2	.098	4	1.000	7.834	1	.000	86.396	-.657-	-.726-	-5.135-	-.706-
63	2	2	.168	4	.505	6.442	5	.266	12.299	-1.915-	-1.685-	-.403-	.133
64	3	3**	.612	4	.475	2.682	1**	.251	2.304	.831	-.762-	.661**	-1.320-
65	3	3**	.594	4	.499	2.789	1**	.322	2.013	1.298	-1.276-	.493**	-.637-
66	3	3**	.562	4	.432	2.972	1**	.240	2.494	.559	-1.440-	.642**	-.815-
67	5	5**	.659	4	.792	2.420	4**	.093	5.999	-1.102-	-.750-	.291**	.092
68	5	5**	.684	4	.800	2.282	3**	.136	2.948	-.555-	-1.199-	.500**	-.173-
69	5	5	.343	4	.776	4.493	3	.149	4.922	-1.008-	-1.168-	.590	.151
70	5	5**	.793	4	.751	1.687	3**	.114	2.589	-.381-	-.510-	.179**	-.875-
71	5	5	.999	4	.855	.101	3	.064	2.408	-.754-	-.481-	.213	-.317-
72	5	5	.762	4	.553	1.860	3	.248	.592	.115	-.353-	.142	-.404-
73	5	5	.959	4	.694	.632	4	.125	3.354	-.384-	-.246-	.059	-.162-
74	4	4	.732	4	.999	2.022	3	.001	15.003	-2.351-	-.282-	.399	1.089
75	4	4	.427	4	1.000	3.849	1	.000	34.921	-3.176-	.415	.684	2.939
76	4	4	.140	4	.994	6.916	2	.003	14.531	-2.269-	.313	.772	1.289
77	4	4	.110	4	1.000	7.547	1	.000	48.999	-3.877-	.481	.693	3.537
78	4	4	.010	4	1.000	13.223	1	.000	28.750	-1.538-	-.304-	2.170	5.291
79	2	5**	.649	4	.664	2.475	4**	.179	4.393	-.808-	-.349-	-.568-**	-.531-

80	2	4	.310	4	.432	4.786	2	.311	1.573	-.554-	-.406-	-.533-	-1.124-
81	2	2	.821	4	.482	1.531	4	.423	5.661	-.093-	-.309-	-.742-	-1.268-
82	2	2	.819	4	.421	1.541	4	.401	5.506	-.116-	-.374-	-.522-	-1.261-
83	2	3	.689	4	.482	2.255	1	.339	1.302	1.456	-.927-	.305	-.535-
84	5	5	.640	4	.777	2.527	4	.106	5.811	-1.353-	.303	-.016-	-.516-
58	5	5	.927	4	.807	.883	4	.125	3.907	-1.149-	-.157-	-.075-	-.656-
86	5	5**	.723	4	.586	2.067	4**	.365	2.310	-1.432-	-.081-	-.427-**	-.689-
87	5	5	.814	4	.850	1.571	4	.095	5.243	-1.299-	-.577-	-.173-	-.792-
88	5	5**	.671	4	.853	2.352	4**	.075	6.520	-1.255-	-.684-	-.160-**	-.936-
89	3	5**	.915	4	.664	.963	3**	.200	.495	-.060-	-.030-	.327**	-.316-
90	3	1	.960	4	.857	.628	2	.099	4.898	1.463	.095	.753	.971
91	3	5	.781	4	.516	1.752	3	.231	.489	.102	-.009-	.094	-.248-
92	5	1**	.023	4	.347	11.390	5**	.334	15.994	-1.428-	-1.786-	2.296**	-.892-
93	5	5	.023	4	.499	11.307	2	.391	7.222	-.700-	-1.271-	2.185	-1.593-
94	5	5	.286	4	.357	5.014	1	.271	1.037	.432	-.381-	.833	.267
95	5	5	.982	4	.801	.401	3	.110	1.501	-.550-	-.048-	.298	-.418-
96	3	4**	.361	4	.414	4.350	3**	.241	3.267	.366	.579	-.382-**	-.938-
97	3	3**	.971	4	.577	.525	1**	.170	1.309	1.001	-.553-	.216**	.339
98	3	3**	.761	4	.555	1.864	1**	.209	2.165	1.218	-.633-	-.119-**	.731
99	3	4**	.592	4	.506	2.797	2**	.208	.709	.453	-.515-	-.529-**	.451
100	3	5**	.685	4	.608	2.274	3**	.219	1.450	-.266-	.024	.517**	.085

101	3	5	.631	4	.393	2.576	4	.238	2.875	.115	-.078-	.015	.326
102	3	5**	.800	4	.601	1.646	3**	.236	.647	-.146-	-.313-	.220**	.325
103	3	4	.843	4	.487	1.408	5	.277	3.243	-.066-	-.074-	-.378-	.448
104	3	5	.736	4	.561	1.998	3	.300	.375	-.050-	-.539-	.393	.318
105	4	4	.464	4	.506	3.590	5	.418	4.678	-1.689-	-.879-	-.781-	-.140-
106	4	5	.665	4	.578	2.386	4	.353	2.664	-1.288-	-.802-	-.375-	-.012-
107	4	4	.851	4	.605	1.358	5	.345	3.185	-1.406-	.076	-.592-	.392
108	4	4	.727	4	.702	2.048	5	.192	5.342	-.876-	.641	-.336-	.146
109	4	5	.577	4	.514	2.888	4	.231	3.781	-.383-	.135	-.539-	.062
110	2	4	.688	4	.690	2.262	5	.134	6.244	-.553-	.402	-.333-	.957
111	2	2**	.639	4	.872	2.529	5**	.101	11.417	-.528-	.247	-1.476-**	1.442
112	2	2	.477	4	.389	3.503	3	.285	5.830	.216	-.192-	-.776-	1.606
113	2	2	.806	4	.709	1.614	4	.136	8.778	-.502-	-.202-	-1.339-	1.114
114	2	3	.787	4	.785	1.723	1	.138	3.544	1.319	-1.095-	.317	.768
115	3	3	.005	4	1.000	14.798	1	.000	49.363	2.092	-2.113-	1.933	5.256
116	3	3	.023	4	.967	11.336	1	.018	17.603	-1.154-	-1.968-	2.535	1.946
117	3	3	.113	4	.826	7.470	1	.111	9.822	-1.039-	-1.662-	.313	1.825
118	4	4**	.289	4	.650	4.985	2**	.193	3.539	.187	.931	-.358-**	1.210
119	4	4	.493	4	.653	3.404	2	.132	2.739	-.045-	.634	-.168-	1.068
120	4	4**	.590	4	.654	2.811	2**	.122	2.297	-.072-	.535	-.251-**	.999
121	4	4**	.482	4	.498	3.474	3**	.192	3.213	-.078-	.460	.024**	.886

الملحق رقم 07 يبين مصفوفة بعد التحويل

Component Transformation Matrix									
Component	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	0.956	-0.166	-0.198	0.046	-0.086	0.030	-0.089	-0.012	-0.013
2	0.268	0.659	0.677	0.034	0.158	-0.063	0.005	-0.038	-0.061
3	-0.017	-0.218	0.038	0.807	0.457	-0.056	0.145	-0.167	-0.198
4	0.093	-0.265	0.068	-0.545	0.696	-0.138	0.338	-0.031	-0.004
5	-0.023	-0.035	0.070	-0.083	0.202	0.920	-0.228	-0.205	-0.075
6	0.061	0.125	-0.048	0.109	-0.221	0.320	0.862	0.079	0.257
7	0.014	-0.582	0.646	0.059	-0.183	0.067	-0.051	0.408	0.182
8	0.011	0.246	-0.252	0.155	0.388	0.089	-0.207	0.642	0.488
9	0.000	0.069	-0.089	-0.050	-0.022	0.108	0.126	0.585	-0.784

الملحق رقم 08 يبين مصفوفة التباين

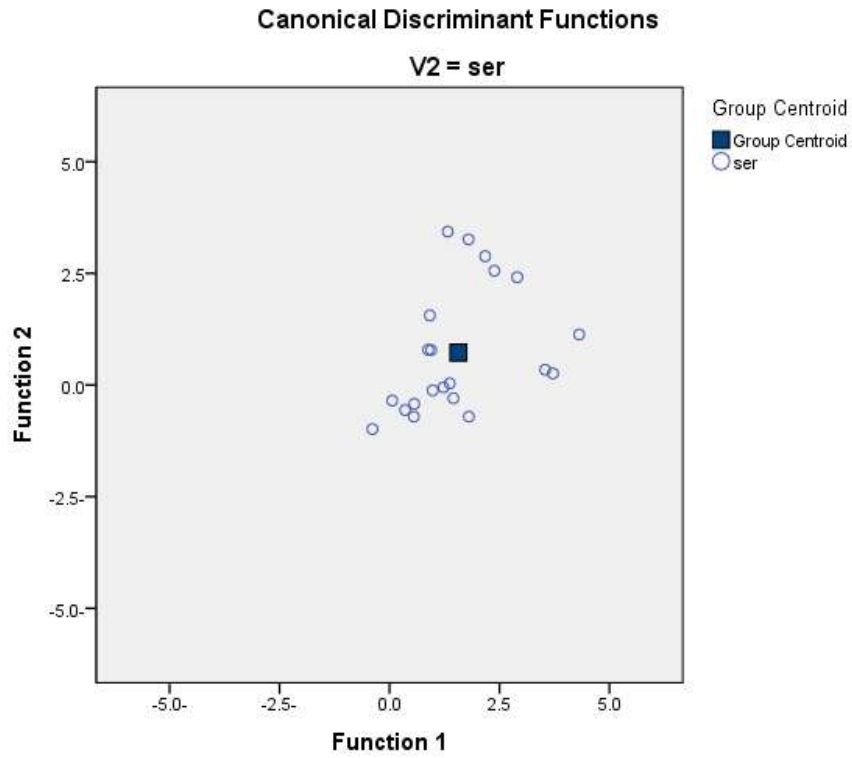
Component Score Covariance Matrix									
Component	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
2	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
3	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
4	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
5	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000
6	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000
7	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000
8	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000
9	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000

الملحق رقم: 09 مصفوفة العوامل بعد تدوير المحاور

Rotated Component Matrixa									
	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
R10	0.998								
R8	0.997								
R19	0.997								
R14	0.997								
R9	0.997								
R11	0.977								
R3		0.967							
R27		0.967							
R23		0.933							
R4			0.914						
R2			0.896						
R1			0.895						
R12		0.552	0.676						
R13				0.982					
R16				0.904					
R26				0.879					
R24				0.625					
R6					0.943				
R7					0.935				
R5					0.743				
R25						0.942			
R20						0.942			
R21							0.892		
R15							0.889		
R17								0.767	
R18								0.725	
R22									0.917

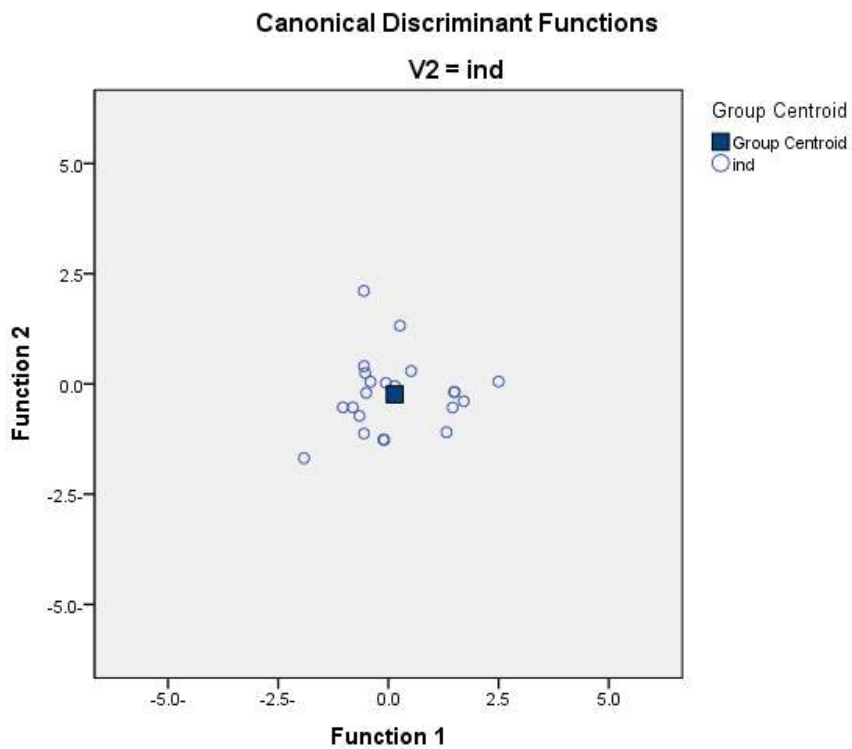
المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 10 يبين تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع الخدمات

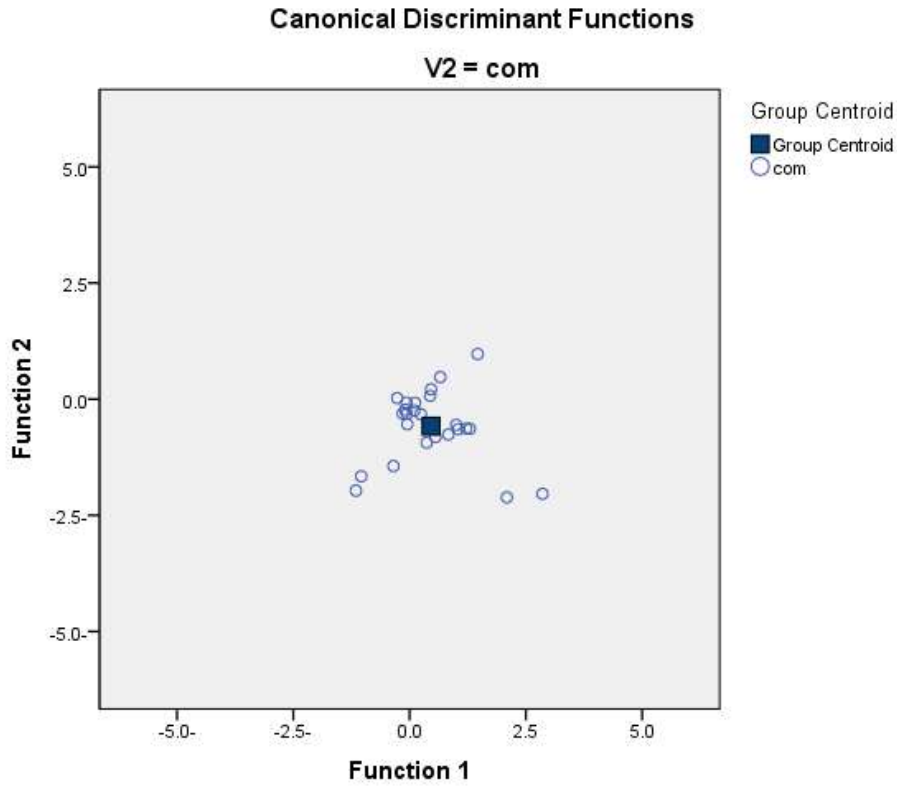


المصدر: مخرجات نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 12: يبين تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع الصناعة

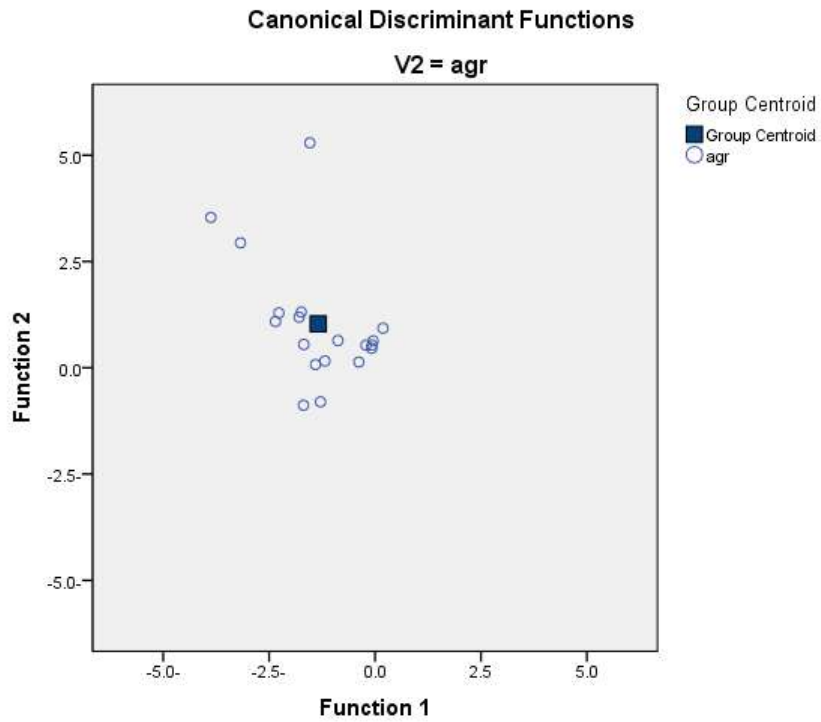


الملحق رقم 13: يبين تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع التجارة

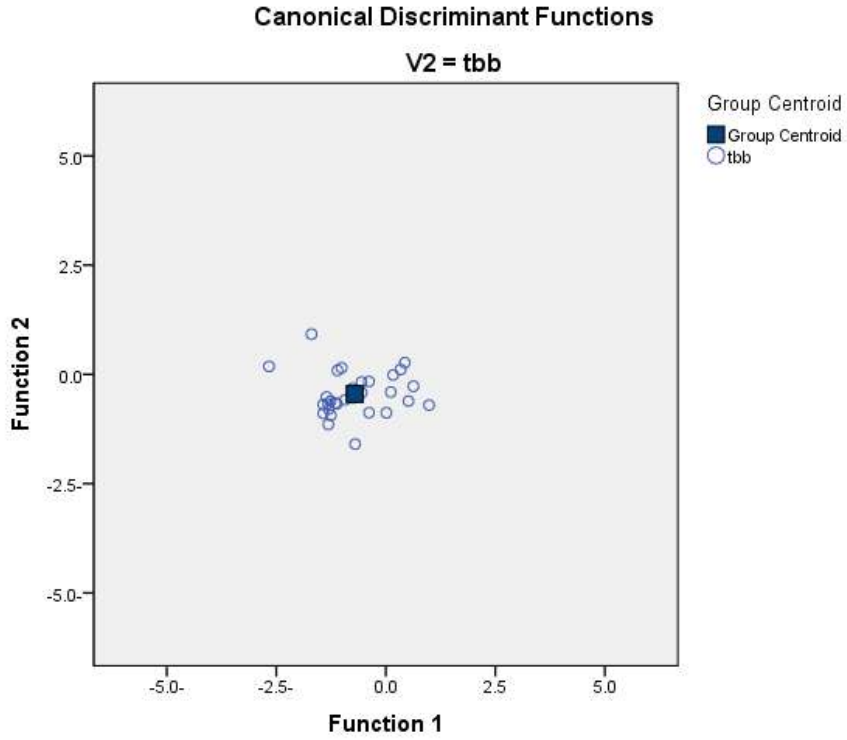


المصدر: مخرجات نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 14: يبين تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع الفلاحة

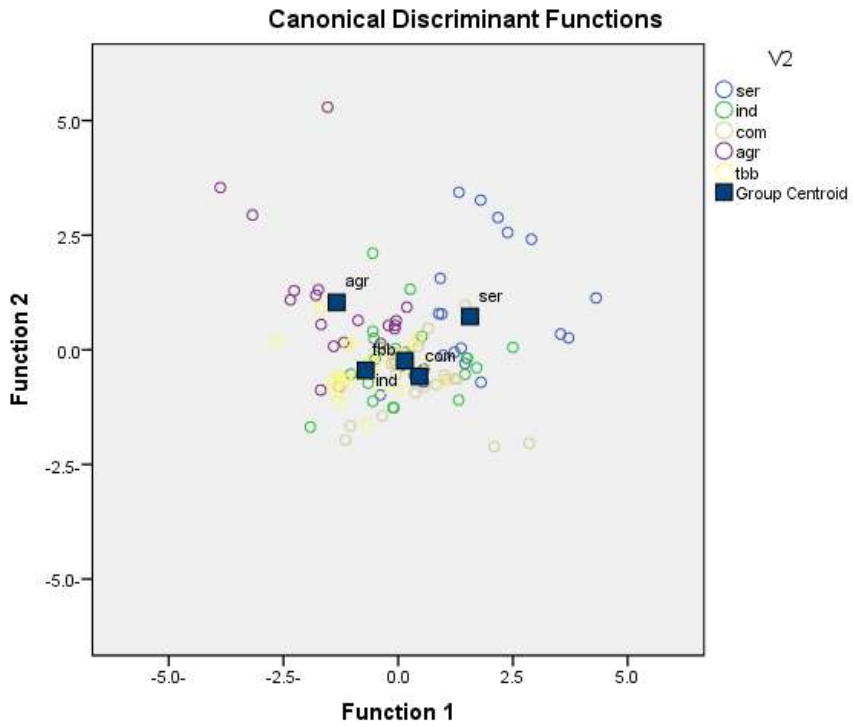


الملحق رقم 15: يبين تمركز الدالة القانونية الممثلة لقطاع البناء والأشغال العمومية.



المصدر: مخرجات نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 16: يبين تمركز الدالة القانونية الإجمالية



قسم علوم التسيير

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص مالية الأسواق

أخي الفاضل، أختي الفاضلة، السلام عليكم أما بعد:-

في إطار التحضير لأطروحة الدكتوراه، يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة حول موضوع " تقييم الأداء المالي، الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ". (دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية).

نرجو منكم ملء الاستمارة بعناية بعد قراءة كل عبارة ووضع علامة (x) في المكان المناسب الذي يعبر عن رأيك.

علما أن المعلومات التي تدلون بها ستكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. إن دقة النتائج التي ستتوصل لها هذه الدراسة تتوقف على مدى تجاوبكم مع فقرات الاستبيان الذي بين أيديكم، لذا نرجو إعطائه الأهمية المناسبة دعماً منكم للبحث العلمي.

شاكر لكم حسن تعاونكم وكرم تجاوبكم.

القسم الأول: بيانات عامة عن المؤسسة.

1. ما طبيعة نشاط المؤسسة؟

- النشاط الفلاحي
- النشاط الصناعي
- نشاط التجارة والخدمات
- نشاط البناء والأشغال العمومية
- النشاط المالي

2. ما هو حجم المؤسسة؟

- مصغرة (1-49 عامل)
- صغيرة (50-249 عامل)
- متوسطة (أكثر من 250 عامل)

القسم الثاني: محاور الدراسة

الإجابات / الفقرات	نعم	لا	إجابات أخرى (يرجى تحديدها)
3. تمتلك المؤسسة نظاما للمسؤولية الاجتماعية والبيئية.			
4. تتوافق رسالة المؤسسة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع.			
5. تتبنى المؤسسة سياسات وإجراءات لتطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية.			
6. تلجأ المؤسسة إلى تبني هذه البرامج طوعا ورغبة منها في تحسين الأداء البيئي والاجتماعي.			
7. تقوم المؤسسة بالتقييم الدائم والمستمر لكافة البرامج التي تهدف إلى القيام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية.			
8. تساهم المؤسسة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس، طرقات، مستشفيات، الخ...			
9. تقدم المؤسسة الهبات والتبرعات في إطار المشاريع الخيرية لدور المسنين ومراكز رعاية الأطفال، جمعيات مرضى السرطان والأمراض المعدية... الخ.			
10. تلتزم المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع بغية الحد من مشكلة البطالة.			
11. تحرص المؤسسة على توفير فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة.			
12. توفر المؤسسة فرص عمل للنساء بنفس عدد فرص عمل الرجال.			
13. تقوم المؤسسة باحترام حقوق الإنسان وعدم تشغيل الأطفال القصر.			
14. تلتزم المؤسسة بالتقيد وتنفيذ الاتفاقيات الجماعية التي أبرمتها مع مختلف الشركاء.			
15. تقوم المؤسسة باتخاذ كافة الإجراءات المناسبة للحد من التمييز العنصري ومحاربة مختلف أنواعه.			
16. تتخذ المؤسسة عدة تدابير تسمح بتشجيع روح المبادرة والإبداع لدى العمال.			
17. تحرص المؤسسة بصفة طوعية على تحسين ظروف العمل خاصة الصحة والسلامة المهنية.			
18. تلتزم المؤسسة بتكوين ورسكلة العمال.			
19. تلتزم المؤسسة بتنفيذ البنود المتفق عليها مع العميل ومحاوله إرضائهم.			
20. تقوم المؤسسة برعاية بعض الأنشطة الثقافية والعلمية مثل: عيد الأم، عيد الشجرة، الأسابيع الثقافية... الخ.			
21. تحرص المؤسسة على الاستخدام الأمثل للمنتجات الخام ومصادر الطاقة في عملياتها الإنتاجية.			
22. تستخدم المؤسسة تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث البيئة.			
23. تتخذ المؤسسة الإجراءات المناسبة للتقليل من الفضلات والمهملات وإعادة تدويرها.			
24. تتبع المنظمة أساليب حديثة في تصميم المنتجات موافقة للبيئة.			

أخي الفاضل، أختي الفاضلة، السلام عليكم أما بعدنـ

في إطار التحضير لأطروحة الدكتوراه، يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة حول موضوع " تقييم الأداء المالي، الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ". (دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية).

نرجو منكم ملء الاستمارة بعناية بعد قراءة كل عبارة ووضع علامة (x) في المكان المناسب الذي يعبر عن رأيك.

علما أن المعلومات التي تدلون بها ستكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. إن دقة النتائج التي ستتوصل لها هذه الدراسة تتوقف على مدى تجاوبكم مع فقرات الاستبيان الذي بين يديكم، لذا نرجو إعطاءه الأهمية المناسبة دعماً منكم للبحث العلمي. شاكر لكم حسن تعاونكم وكرم تجاوبكم.

القسم الأول: بيانات عامة عن المؤسسة.

3. ما طبيعة نشاط المؤسسة؟

- النشاط الفلاحي
- النشاط الصناعي
- نشاط التجارة والخدمات
- نشاط البناء والأشغال العمومية
- نشاط المالي

4. ما هو حجم المؤسسة؟

- صغيرة جيدا (1-49 عامل)
- صغيرة (50-249 عامل)
- متوسطة (أكثر من 250 عامل)

القسم الثاني: محاور الدراسة

الإجابات/الفقرات	نعم	لا	إجابات أخرى (يرجى تحديدها)
- الأداء الاقتصادي والمالي:			
3. تسعى إدارة المؤسسة إلى تعظيم ثروة الملاك من خلال تحقيق عوائد حقيقية من الإستثمار.			
4. تقوم المؤسسة بقياس نمو رقم أعمالها من سنة لأخرى وحسب كل المنتج.			
5. تركز المؤسسة على قياس معدل مردودية الأموال الخاصة والعائد على رأس المال المستثمر.			
6. تقوم المؤسسة بمقارنة تكاليفها الإنتاجية مع تكاليف المؤسسات المماثلة.			
7. تعتمد المؤسسة على تحليل مردوديتها بغية الوقوف على الأنشطة التي تجعلها في أعلى قيمة لها.			
8. تركز المؤسسة على قياس مستوى السيولة من خلال رأس المال العامل، إحتياج في رأس المال العامل، والخزينة.			
9. تعتبر القيمة المضافة مقياس إستراتيجي تسعى المؤسسة لتحقيقه والرفع من قيمته.			
10. تعمل المؤسسة على زيادة معدل حقوق الملكية وتخفيض التكاليف.			
11. تسعى المؤسسة إلى إشباع الحاجات الضرورية للعملاء من خلال توفير السلع والخدمات بالجودة والسعر المناسبين.			
12. تستجيب المؤسسة لشكاوى المقدمة من قبل العملاء وتأخذ بأرائهم عند إعداد الإستراتيجية وذلك بغية قياس مستوى رضا الزبون.			
13. تقوم المؤسسة بالعمل على زيادة نمو المبيعات وتحليل هوامشها التجارية باستمرار.			
14. تعمل المؤسسة على تخفيض من الوقت العملي للإنتاج وزيادة معدل دوران العملاء.			
15. تتخذ المؤسسة كافة الإجراءات من أجل تخفيض عدد النزاعات التي أجرتها مع العملاء والموردين.			
16. تركز المؤسسة على تحسين الشفافية في التعامل مع الزبائن والموردين.			
- المسؤولية الإجتماعية:			
17. تحرص المؤسسة على تكوين ورسكلة العمال وعقد دورات تكوينية لهم.			
18. تسعى المؤسسة إلى تقليل من حوادث العمل والإصابات المهنية.			
19. تركز المؤسسة على قياس عدد الإتفاقيات الجماعية التي أبرمتها مع شركاء الإجماعيين.			
20. توفر المؤسسة فرص عمل للنساء بنفس عدد الفرص الممنوحة للرجال.			
21. تحرص المؤسسة على توفير فرص عمل للمعاقين وذوي الإحتياجات الخاصة.			
22. تلتزم المؤسسة بتوفير وتحسين ظروف العمل خاصة الصحة والسلامة المهنية.			

			23. تسهم السياسات التحفيزية القائمة حالياً في المؤسسة في تحقيق رضا العاملين.
			24. تثنم المؤسسة إنجازات عمالها وتحثهم على تقديم أفضل ما لديهم.
			25. تقوم المؤسسة بقياس قدرتها على إنشاء مناصب جديدة.
			26. تتخذ المؤسسة عدة تدابير تسمح بتشجيع روح المبادرة والإبداع لدى العمال.
			27. تقوم المؤسسة بقياس قدرتها على جلب اليد العاملة المؤهلة.
			28. تحرص المؤسسة على إيجاد الوسائل المناسبة للحد من التمييز العنصري ومحاربة كافة أنواعه.
			29. تقوم المؤسسة بإتخاذ كافة الإجراءات الضرورية والمناسبة للإستجابة لتطلعات المجتمع المحلي.
			30. تقوم المؤسسة باحترام حقوق الإنسان وعدم تشغيل الأطفال القصر.
			31. تدعم المؤسسة المراكز البحثية العلمية الهادفة لخدمة المجتمع.
			32. تحرص المؤسسة على رعاية بعض الأنشطة الثقافية والعلمية مثل: عيد الأم، عيد الشجرة، الأسابيع الثقافية... الخ.
			33. تسعى المؤسسة إلى بناء علاقات جيدة مع منظمات المجتمع المدني.
- المسؤولية البيئية:			
			34. تمتلك المؤسسة أساليب فعالة للتحكم ومراقبة العمليات الإنتاجية الملوثة.
			35. تحرص المؤسسة على الإستخدام الأمثل للمنتجات الخام ومصادر الطاقة في عملياتها الإنتاجية.
			36. تقوم المؤسسة بقياس حجم الفضلات والمهملات الناتجة عن العمليات الإنتاجية.
			37. تتبع المنظمة أساليب حديثة في تصميم المنتجات موافقة للبيئة.
			38. تقوم المؤسسة بتخصيص دورات تكوينية لعمالها هادفون لحماية البيئة.
			39. تستخدم المؤسسة تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث البيئة.
			40. تتخذ المؤسسة كافة التدابير والتي من شأنها إعادة تدوير الفضلات.
			41. تفصح المؤسسة عن القضايا البيئية لتتقيف الجمهور بمضامينها.

الملحق رقم 19: يبين متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور طوعية تبني المسؤولية الإجتماعية والبيئية.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
تمتلك المؤسسة نظاما للمسؤولية الاجتماعية والبيئية.	2.47	0.504	3	نعم
تتوافق رسالة المؤسسة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع.	2.71	0.712	3	نعم
تتبنى المؤسسة سياسات وإجراءات لتطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية.	2.49	0.879	3	نعم
تلجأ المؤسسة إلى تبني هذه البرامج طوعا ورغبة منها في تحسين الأداء البيئي والاجتماعي.	2.53	0.858	3	نعم
تقوم المؤسسة بالتقييم الدائم والمستمر لكافة البرامج التي تهدف إلى القيام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية.	1.96	0.902	2	محايد/ نوعا ما
المتوسط العام	2.43	0.771	3	نعم

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 20: يبين متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور المسؤولية الاجتماعية والبيئية إتجاه المجتمع المحلي.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
تساهم المؤسسة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس، طرقات، مستشفيات، ... الخ.	1.93	0.959	2	نوعا ما
تقدم المؤسسة الهبات والتبرعات في إطار المشاريع الخيرية لدور المسنين ومراكز رعاية الأطفال، جمعيات مرضى السرطان والأمراض المعدية... الخ.	2.25	0.907	2	نوعا ما
تلتزم المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع بغية الحد من مشكلة البطالة.	2.87	0.474	3	نعم
تحرص المؤسسة على توفير فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة.	1.91	0.967	2	نوعا ما
توفر المؤسسة فرص عمل للنساء بنفس عدد فرص عمل الرجال.	1.84	0.938	2	نوعا ما
تقوم المؤسسة باحترام حقوق الإنسان وعدم تشغيل الأطفال القصر.	2.49	0.879	3	نعم
تلتزم المؤسسة بالتقيد وتنفيذ الاتفاقيات الجماعية التي أبرمتها مع مختلف الشركاء.	2.96	0.270	3	نعم
تقوم المؤسسة باتخاذ كافة الإجراءات المناسبة للحد من التمييز العنصري ومحاربة كافة أنواعه.	2.36	0.930	3	نعم
تلتزم المؤسسة بتنفيذ البنود المتفق عليها مع العميل ومحاولة إرضائهم.	2.98	0.135	3	نعم
تقوم المؤسسة برعاية بعض الأنشطة الثقافية والعلمية مثل: عيد الأم، عيد الشجرة، الأسابيع الثقافية... الخ.	1.56	0.877	1	لا
المتوسط العام	2.31	0.733	2	نوعا ما

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 21: يبين بين متوسط إجابات أفراد العينة ل فقرات محور المسؤولية الإجتماعية والبيئية إتجاه العمال.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
تتخذ المؤسسة عدة تدابير تسمح بتشجيع روح المبادرة والإبداع لدى العمال.	2.53	0.858	3	نعم
تحرص المؤسسة بصفة طوعية على تحسين ظروف العمل خاصة الصحة والسلامة المهنية.	2.84	0.501	3	نعم
تلتزم المؤسسة بتكوين ورسكلة العمال..	2.42	0.917	3	نعم
المتوسط العام	2.59	0.758	3	نعم

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 22: يبين متوسط إجابات أفراد العينة ل فقرات محور مدى الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية إتجاه البيئة الطبيعية.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
تحرص المؤسسة على الاستخدام الأمثل للمنتجات الخام ومصادر الطاقة في عملياتها الإنتاجية.	2.35	0.907	3	نعم
تستخدم المؤسسة تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث البيئة.	1.95	0.951	2	نوعا ما
تتخذ المؤسسة الإجراءات المناسبة للتقليل من الفضلات والمهملات وإعادة تدويرها.	2.24	0.962	2	نوعا ما
تتبع المنظمة أساليب حديثة في تصميم المنتجات موافقة للبيئة.	1.93	0.940	2	نوعا ما
المتوسط العام	2.11	0.940	2	نوعا ما

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 23: يبين بين مصفوفة الارتباط لبيرسون.

مصفوفة الارتباط				
المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع	
المحور الأول	Pearson Correlation	1.00	0.077-	0.077-
	Sig. (2-tailed)	-	0.576	0.576
	N	55	55	55
المحور الثاني	Pearson Correlation	0.065	0.515**	0.515**
	Sig. (2-tailed)	0.635	0.000	0.000
	N	55	55	55
المحور الثالث	Pearson Correlation	0.194	0.300*	0.300*
	Sig. (2-tailed)	0.155	0.803	0.803
	N	55	55	55
المحور الرابع	Pearson Correlation	0.194	0.077-	0.077-
	Sig. (2-tailed)	0.155	0.576	0.576
	N	55	55	55

55	55	55	55	N
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 24: يبين تحليل التباين الأحادي بين قطاع النشاط وتبني المسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة.

ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		المحاور
0.000	12.831	0.829	4	3.317	Between Groups	المحور الأول
		0.065	50	3.231	Within Groups	
			54	6.548	Total	
0.013	3.545	0.163	4	0.651	Between Groups	المحور الثاني
		0.046	50	2.295	Within Groups	
			54	2.945	Total	
0.000	18.377	0.690	4	2.761	Between Groups	المحور الثالث
		0.038	50	1.878	Within Groups	
			54	4.638	Total	
0.042	2.679	0.631	4	2.525	Between Groups	المحور الرابع
		0.236	50	11.782	Within Groups	
			54	14.307	Total	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 25: يبين تحليل التباين الأحادي بين حجم المؤسسة وتبني المسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة.

ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		المحاور
0.441	0.831	0.101	2	0.203	Between Groups	المحور الأول
		0.122	52	6.345	Within Groups	
			54	6.548	Total	
0.477	0.751	0.041	2	0.083	Between Groups	المحور الثاني
		0.055	52	2.863	Within Groups	
			54	2.945	Total	
0.536	0631	0.055	2	0.110	Between Groups	المحور الثالث
		0.087	52	4.528	Within Groups	
			54	4.638	Total	
0.561	0.584	0.157	2	0.314	Between Groups	المحور الرابع
		0.269	52	13.992	Within Groups	
			54	14.307	Total	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 26: يبين متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور قياس وتقييم الأداء المالي والإقتصادي.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
تسعى إدارة المؤسسة إلى تعظيم ثروة الملاك من خلال تحقيق عوائد حقيقية من الإستثمار.	3.00	0.000	3	نعم
تقوم المؤسسة بقياس نمو رقم أعمالها من سنة لأخرى وحسب كل المنتج.	2.87	0.503	3	نعم
تركز المؤسسة على قياس معدل مردودية الأموال الخاصة والعائد على رأس المال المستثمر.	3.00	0.000	3	نعم

نعم	3	0.686	2.73	تقوم المؤسسة بمقارنة تكاليفها الإنتاجية مع تكاليف المؤسسات المماثلة.
نعم	3	0.440	2.90	تعتمد المؤسسة على تحليل مردوديتها بغية الوقوف على الأنشطة التي تجعلها في أعلى قيمة لها.
نعم	3	0.722	2.57	تركز المؤسسة على قياس مستوى السيولة من خلال رأس المال العامل، إحتياج في رأس المال العامل، والخزينة.
نعم	3	0.891	2.45	تعتبر القيمة المضافة مقياس إستراتيجي تسعى المؤسسة لتحقيقه والرفع من قيمته.
نعم	3	0.000	3.00	تعمل المؤسسة على زيادة معدل حقوق الملكية وتخفيض التكاليف.
نعم	3	0.312	2.93	تسعى المؤسسة إلى إشباع الحاجات الضرورية للعملاء من خلال توفير السلع والخدمات بالجودة والسعر المناسبين.
نعم	3	0.567	2.82	تستجيب المؤسسة لشكاوى المقدمة من قبل العملاء وتأخذ بأرائهم عند إعداد الإستراتيجية وذلك بغية قياس مستوى رضا الزبون.
نعم	3	0.312	2.93	تقوم المؤسسة بالعمل على زيادة نمو المبيعات وتحليل هوامشها التجارية باستمرار.
نعم	3	0.515	2.85	تعمل المؤسسة على تخفيض من الوقت العملي للإنتاج وزيادة معدل دوران العملاء.
نعم	3	0.000	3.00	تتخذ المؤسسة كافة الإجراءات من أجل تخفيض عدد النزاعات التي أجزتها مع العملاء والموردين.
نعم	3	0.000	3.00	تركز المؤسسة على تحسين الشفافية في التعامل مع الزبائن والموردين.
نعم	3	0.187	2.86	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 27: يبين متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور قياس وتقييم الأداء الإجتماعي.

الإجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة
نعم	3	0.834	2.50	تحرص المؤسسة على تكوين ورسكلة العمال وعقد دورات تكوينية لهم.
نعم	3	0.557	2.83	تسعى المؤسسة إلى تقليل من حوادث العمل والإصابات المهنية.
نعم	3	0.671	2.70	تركز المؤسسة على قياس عدد الإتفاقيات الجماعية التي أبرمتها مع شركاء الإجماعيين.
نوعا ما	2	0.914	1.67	توفر المؤسسة فرص عمل للنساء بنفس عدد الفرص الممنوحة للرجال.
نوعا ما	2	0.918	1.73	تحرص المؤسسة على توفير فرص عمل للمعاقين وذوي الإحتياجات الخاصة.
نعم	3	0.720	2.70	تلتزم المؤسسة بتوفير وتحسين ظروف العمل خاصة الصحة والسلامة المهنية.

نعم	3	0.736	2.63	تسهم السياسات التحفيزية القائمة حالياً في المؤسسة في تحقيق رضا العاملين.
نعم	3	0.621	2.77	تتمن المؤسسة إنجازات عمالها وتحثهم على تقديم أفضل ما لديهم.
نوعاً ما	2	0.911	1.68	تقوم المؤسسة بقياس قدرتها على إنشاء مناصب جديدة.
نعم	3	0.831	2.57	تتخذ المؤسسة عدة تدابير تسمح بتشجيع روح المبادرة والإبداع لدى العمال.
نوعاً ما	2	0.935	1.80	تقوم المؤسسة بقياس قدرتها على جلب اليد العاملة المؤهلة.
نعم	3	0.891	2.45	تحرص المؤسسة على إيجاد الوسائل المناسبة للحد من التمييز العنصري ومحاربة كافة أنواعه.
نعم	3	0.481	2.85	تقوم المؤسسة بإتخاذ كافة الإجراءات الضرورية والمناسبة للإستجابة لتطلعات المجتمع المحلي.
نعم	3	0.696	2.70	تقوم المؤسسة باحترام حقوق الإنسان وعدم تشغيل الأطفال القصر.
نوعاً ما	2	0.986	2.10	تدعم المؤسسة المراكز البحثية العلمية الهادفة لخدمة المجتمع.
نوعاً ما	2	0.920	1.63	تحرص المؤسسة على رعاية بعض الأنشطة الثقافية والعلمية مثل: عيد الأم، عيد الشجرة، الأسابيع الثقافية... الخ.
نعم	3	0.699	2.55	تسعى المؤسسة إلى بناء علاقات جيدة مع منظمات المجتمع المدني.
نعم	3	0.353	2.34	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 28: يبين متوسط إجابات أفراد العينة لفقرات محور قياس وتقييم الأداء البيئي.

العبارة	المتوسط	الإ انحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
تمتلك المؤسسة أساليب فعالة للتحكم ومراقبة العمليات الإنتاجية الملوثة.	1.57	0.871	1	لا
تحرص المؤسسة على الإستخدام الأمثل للمنتجات الخام ومصادر الطاقة في عملياتها الإنتاجية.	2.32	0.948	2	نوعاً ما
تقوم المؤسسة بقياس حجم الفضلات والمهملات الناتجة عن العمليات الإنتاجية.	1.75	0.968	2	نوعاً ما
تتبع المنظمة أساليب حديثة في تصميم المنتجات موافقة للبيئة.	1.70	0.908	2	نوعاً ما
تقوم المؤسسة بتخصيص دورات تكوينية لعمالها هادفون لحماية البيئة.	1.20	0.576	1	لا
تستخدم المؤسسة تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث البيئة.	1.67	0.896	2	نوعاً ما
تتخذ المؤسسة كافة التدابير والتي من شأنها إعادة تدوير الفضلات.	1.93	1.006	2	نوعاً ما
تفصح المؤسسة عن القضايا البيئية لتثقيف الجمهور بمضامينها.	1.10	0.440	1	لا
المتوسط العام	1.65	0.598	1	لا

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 29: يبين مصفوفة الارتباط لبيرسون.

المحور الرابع	المحور الثالث	المحور الثاني	المحور الأول	مصفوفة الارتباط	
*0.302	0.096	0.040-	1.00	Pearson Correlation	المحور الأول
0.019	0.464	0.759	-	Sig. (2-tailed)	
60	60	60	60	N	
**0.541	0.112	1	0.040-	Pearson Correlation	المحور الثاني
0.000	0.393	-	0.759	Sig. (2-tailed)	
60	60	60	60	N	
**0.860	1	0.112	0.096	Pearson Correlation	المحور الثالث
0.000	-	0.393	0.464	Sig. (2-tailed)	
60	60	60	60	N	
1	**0.860	**0.541	*0.302	Pearson Correlation	المحور الرابع
-	0.000	0.000	0.019	Sig. (2-tailed)	
60	60	60	60	N	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 30: يبين تحليل التباين الأحادي بين قطاع النشاط ومحاور الأداء الشامل في المؤسسة.

ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		المحاور
0.118	1.930	0.064	4	0.254	Between Groups	
		0.033	55	1.811	Within	

					Groups	المحور الأول
			59	2.066	Total	
0.035	2.797	0.312	4	1.247	Between Groups	المحور الثاني
		0.111	55	6.127	Within Groups	
			59	7.373	Total	
0.180	1.630	0.561	4	2.243	Between Groups	المحور الثالث
		0.344	55	18.925	Within Groups	
			59	21.168	Total	
0.094	2.097	0.126	4	0.505	Between Groups	المحور الرابع
		0.060	55	3.314	Within Groups	
			59	3.819	Total	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

الملحق رقم 31: يبين تحليل التباين الأحادي بين حجم المؤسسة والأداء الشامل .

ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		المحاور
0.499	0.703	0.025	2	0.050	Between Groups	المحور الأول
		0.035	57	2.016	Within Groups	
			59	2.066	Total	
0.394	0.947	0.119	2	0.237	Between Groups	
		0.125	57	7.136	Within	

					Groups	المحور الثاني
			59	7.373	Total	
0.367	1.020	0.366	2	0.732	Between Groups	المحور الثالث
		0.359	57	20.436	Within Groups	
			59	21.168	Total	
0.296	1.244	0.080	2	0.160	Between Groups	المحور الرابع
		0.064	57	3.659	Within Groups	
			59	3.819	Total	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS نسخة 20.

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب:

- 1- أحمد مرسي محمد، تقييم الأداء الاقتصادي في قطاع الأعمال و الخدمات ،دار النهضة العربية ، بيروت،1969.
- 2- جمال مرقص يوسف، أثر تغيرات الثقافة على مفهوم الأداء و تقييمه، الأداء، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1992.
- 3- خالد محمد بني حمدان، وائل محمد صبحي إدريس، الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي: منهج معاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 4- الخفاجي وآخرون، نظرية المنظمة- مدخل التصميم، دار اليازوري، عمان الأردن، 2009.
- 5- صلاح محمد الحجار، داليا عبد الحميد الصقر، نظام الإدارة البيئية والتكنولوجيا، دار الفكر العربي، مصر، 2005.
- 6- طاهر محسن الغالي، صالح محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- 7- عبد الحميد مطاوع سعد، الإدارة المالية، مدخل الحديث، القاهرة، 2007.
- 8- علي السلمي، تطوير أداء و تجديده بالمؤسسات، دار قباء للطباعة والنشر و التوزيع، مصر 1998.
- 9- محمد عباس بدوي، المحاسبة عن تأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2000.
- 10- منير إبراهيم هندي، الأوراق المالية و التمويل، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000.
- 11- يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري، عمان الأردن، 2009.

2. رسائل الماجستير و أطروحات الدكتوراه:

- 12- أبو رشيد غادة، المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء: دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان"، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، 2006.
- 13- جمال خنشورة، تقييم أداء الاقتصادي في وحدة ديدوش مراد، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الاقتصاد، جامعة باتنة، نوفمبر 1987.
- 14- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2002.
- 15- عبد الرحمان العايب، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل التحديات التنموية المستدامة، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2011.

- 16-** عبد الغني دادن، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية. نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007.
- 17-** علي عبد الله، أثر البيئة على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر، 1999.
- 18-** محمد حسني عبد الجليل، الإطار العلمي للمراجعة الإجتماعية، أطروحة دكتوراه، جامعة القاهرة، مصر، 1995.
- 19-** محمد حسين أحمد، الرقابة الداخلية كأداة لتقييم الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية التجارة إدارة الأعمال، 1981.
- 20-** مصباحي سناء، دور المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، جامعة سطيف 1، 2013.

3. المنشورات والملتقيات والندوات العلمية:

- 21-** أسامة المليجي، ندوة المسؤولية الإجتماعية ومواصفة الإيزو 26000، المركز المصري للمسؤولية الإجتماعية، القاهرة، أكتوبر 2009.
- 22-** جابر إبراهيمي، زين بروش، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات، حالة شركات الأسمنت، ملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 23/22 نوفمبر 2011، جامعة ورقلة.
- 23-** جبر إبراهيم الداعور، أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في الحد من إدارة الأرباح، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والمحاسبية، مجلد 21، العدد الثاني، جامعة غزة، 2013.
- 24-** جولي ماييري، تحديد تكلفة على أساس النشاط في المؤسسات المالية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2004.
- 25-** حسين شنيبي، عبد الرزاق مولاي لخضر، أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 23/22 نوفمبر 2011.
- 26-** حوصي مجذوب، بخوش مديحة، دور مواصفة الإيزو 26000 في التعريف بالمسؤولية الإجتماعية، الملتقى الوطني لمنظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية، جامعة بشار، 15/14 فيفري 2012.
- 27-** زغيب مليكة، غلاب نعيمة، تحليل أساليب تمويل المؤسسات الاقتصادية، مداخلة مقدمة في ملتقى الدولي حول سياسات التمويل و أثرها على الإقتصاديات و المؤسسات، جامعة بسكرة، 2006.
- 28-** السعيد بريش، مدى مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة في التنمية الاقتصادية والإجتماعية حالة الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 12، جامعة بسكرة، 2007.

- 29-** الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مقالة مقدمة في مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد 07 / 2009.
- 30-** الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مقالة مقدمة في مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد 7، 2009.
- 31-** طاهر منصور الغالي، صالح مهدي العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظم المعلومات، دراسة تطبيقية لعينة من المصاريف التجارية الأردنية، فعاليات المؤتمر السنوي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2000.
- 32-** عبد الرحيم محمد، خطوات تصميم مدخل قياس بين الأداء المتوازن و مشكلات التطبيق، ورقة عمل مقدمة في ندوة قياس أداء المنظمات الحكومية، مصر، 2007.
- 33-** عبد الرحيم محمد، قياس الأداء: النشأة والتطور التاريخي، ورقة عمل مقدمة في ندوة قياس الأداء في المنظمات الحكومية، القاهرة، فبراير 2007.
- 34-** عثمان محمد غنيم وماجدة أبو زنت، إشكالية التنمية المستدامة في ظل الثقافة السائدة، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، الأردن، المجلد 35، العدد 1، 2008.
- 35-** عصام فهد العرييد، المحاسبة عن التنمية المستدامة من منظور الشركات الإنتاجية، المجلة العربية للإدارة، الأردن، المجلد 28، العدد 2، 2008.
- 36-** علي ناجي سعيد الذهبي، موفق عبد الحسين محمد، القياس المحاسبي للتأثيرات البيئية والإفصاح عنها، تطبيق على إحدى الشركات العراقية، مجلة الدراسات، جامعة بغداد، العدد 10، 2012.
- 37-** عمر حامد، تقييم الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية، ورقة عمل مقدمة في ملتقى تقييم الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية، شرم الشيخ مصر 2007.
- 38-** العنزي وآخرون، محاولة جادة لتأطير نظرية أصحاب المصالح في قرارات إدارة الأعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13، العدد 48، جامعة بغداد، 2007.
- 39-** غلاب فاتح، بوبكر رزيقات، الإفصاح عن التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى العلمي الدولي حول أليات الحوكمة ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، جامعة ورقلة، 25-26 نوفمبر 2013.
- 40-** محمد إبراهيم، إتجاهات المعاصرة لتحديث نظم ومؤشرات الأداء الوحدات الاقتصادية، مجلة البحوث الإدارية، عمان، 1999.
- 41-** مراد سكاك، تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات - دراسة ميدانية لبعض مؤسسات ولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 11، جامعة سطيف، 2011.

42- مراد كواشي، آليات نجاح عملية تقييم أداء المؤسسات: دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين في مؤسسات الإسمت العمومية في الجزائر، مجلة العلوم الإقتصادية، المجلد 9، العدد 33، كلية الإدارة، جامعة البصرة، العراق، 2013.

43- نادية عبد الحليم، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد الثاني، القاهرة، 2005.

44- هشام بحري، مقاييس الأداء المبنية على القيمة من وجهة نظر المساهم: بين النظرية والتطبيق، مجلة أداء المؤسسات، العدد الأول، جامعة ورقلة، 2012.

45- وحيد رثعان الختانة، منصور إبراهيم السعيدة، مستوى إدراك مديري الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية لأهمية استخدام المقاييس غير المالية لبطاقة الأهداف المتوازنة في تقييم الأداء، مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 1، الأردن، 2009.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Liste des Ouvrages:

- 46- P.Beescos, C Mendoza, Le management de performance, éd Comptables Malesherbes, Paris, 1994.
- 47- A,Burland. J, Eglan, Dictionnaire de gestion , Edition Foucher , Paris ,1995.
- 48- A.C.Martient, L'entreprise dans un monde en change, éd Du seuil-ouvriers, Paris ,1992.
- 49- Abdelatif Khemakhen ,La dynamique du contrôle de gestion ,Dunod,2ed, Paris ,1976.
- 50- E.Scosp, Dialogue autour de la performance en entreprise, Edition HARMATTAN, Paris, 1999.
- 51- E.STALEY & R. MORSE: La petite industrie moderne et le développement, Tome 1 paris, 1996 .
- 52- Establier :Et si nous parlions de la performance dans votre entreprise ? éd ,Eyrolles, Paris,1988 .
- 53- Fernandez .A, Les nouveau tableau de bord des décideur ,2éme éd , éd Organisation ,Paris,2000.
- 54- Jean Pierre Helfer et AL, Management stratégie et organisation , libraire Vuibert , paris ,1996.Marie Tresanini,Evaluer les compétences, Edition EMS Management & société colombelles , paris ,2004.
- 55- Lorrino Philipe, Comptes et récits de la performance, Edition d'organisation, Paris, 1996.
- 56- M.Diamartimo, Guide financier de la pme , les édition Dalloz, Paris ,1981.

- 57- Marie Tresanini, Evaluer les compétences, Edition EMS Management & société colombelles, Paris, 2004.
- 58- Michel Capron, Une démarche d'évaluation croisée comme support d'une dynamique territoriale de développement durable, Ed Largo, Paris, 2006.
- 59- Pesquero, Henderson, Modèle et représentation, Presses Universitaires de France, Collection Gestion, Paris, 2005.
- 60- Petite Entreprise et Croissance Industrielle dans le Monde au XIX et XX^{ème} Siècle, T1, Ed CNRS, 1981.
- 61- Wegmann Gregory, Les tableaux de Bord du capital Intellectuel, Afnor Edition, Paris, 2009.

2. Les mémoires:

- 62- Moez Essid, Les Mécanismes De Contrôle De La Performance Globale : Le Cas Des Indicateurs Non Financiers De La RSE, Thèse Pour L'obtention Du Titre De Docteur En Sciences De Gestion, Faculté Jean Monnet, Université Paris-Sud, 2006.

3. Articles de Revues et les Colloques:

- 63- Aang, J.S.: On the theory of finance for privately held firms, The Journal of Small Business Finance, vol1, n03, 1992.
- 64- Alain Asquin, Stéphane Marion, la performance globale comme intention stratégique praticable pour le développement d'une activité artisanale, Actes du colloque AIREPME-Atelier Artisanat, Maroc, 19 mai 2005.
- 65- Angèle Dohou, Nicolas Berland, Mesure de la performance globale des Entreprises, revue de l'Institut d'Administration des Entreprises, France, 2009.
- 66- Angèle Dohou, Nicolas Berland, Mesure de la performance globale des entreprises, 28^{ème} congrès de l'Association Française de Comptabilité «Comptabilité et environnement», Poitiers, France, du 23 au 25 mai 2007.
- 67- Archi .B. Carroll, A three dimensional conceptual model of Corporate Social Performance, Academy of Management Review, 1979.
- 68- Atill A, Environmental responsibility in the Algerian SMEs: Between Conformity and opportunism, International Conference on Corporate Social Responsibility of companies, Morocco, 2009.
- 69- Atkinson. A, et Epstein. M, Measure for measure, CMA Management, 2000.

- 70-Biddle Brown and Wallace.A, Evidence on EVA, Journal of Applied corporate finance, USA, Summer, 1999.
- 71-Bieker. T, Gminder. C, Towards A sustainability Balance Scorecard: on the internet at http://www.oikos_stiftung.using.ch/academy/2001/Paper_Bieker_Gminder.pdf.
- 72- Bititci. S, Turner. T et Begemann. C, Dynamics of performance measurement systems, International Journal of Operations and Production Management, 2000.
- 73- Bourne. M, Mills J, Wilcox. M, Neely. A, et Platts, K, Designing, implementing and updating performance measurement systems, International Journal of Operations and Production Management, 2000.
- 74- Christophe Germain, la performance des systèmes, de mesure de la performance: les résultats d'une recherche empirique sur le secteur des PME, la revue Finance Contrôle Stratégie, volume 7, France, 2004.
- 75- Dater.S, S.Cohen, R.Lambert, Balancing Performance Measures, Journal of Accounting Recherche, 2001.
- 76-Fana Rasolofo d, Conception d'un tableau de bord intégrant la dimension sociétale de la performance: étude de cas dans le secteur de l'habitation, Université Paul Verlaine Metz, France.
- 77- Farnandez.A, Les nouveaux tableaux de bord des managers: le projet décisionnel dans sa totalité, Edition d'Organisation, 3 éd, Paris, 2005.
- 78-Germain C et Trebucq S, La performance globale de l'entreprise et son pilotage: quelques réflexions, Audencia Nantes, Université Montesquieu Bordeaux IV, 2009.
- 79-Grégory Wegmann, Les Tableaux de Bord Stratégiques : Analyse comparative d'un modèle nord- américain et d'un modèle suédois, IAE de Paris, Université Paris 1 - Panthéon – Sorbonne, 1999.
- 80- Helene Bergeron, les Indicateurs de performance en contexte PME, quel modèle appliquer?, 21° congrès de l'AFC, France, 2000.
- 81- Ittner .C, Larcker. F, Innovations in Performance Measurement: Trends and Research Implications, Journal of Management Accounting Research 10, 1998.
- 82- Jarvis. Robin, performance management in small firms: some Evidence from the United .Kingdom, issued by The Intrenational Federation of Accountants, 1996.
- 83- Johnsen. S, Identification and selection of environmental performance indicator: Application of the balanced scorecard approach, Corporate Environmental Strategy, 1998.
- 84- José ST-Pierre, la gestion financière des PME, théorie et pratique, Presses de l'Université de Québec, 1999.

- 85- M.jensen, W.Meckling, Divisional performance measurement: foundation organizational strategy, Harvard University Press, USA,1998.
- 86- Malika Ahmed Zaid -Chertouk, Contribution performance financier et performance Sociale dans les Entreprises publiques Algériennes, Universidad Politécnica de Valencia & CIRIEC-Espana, Valencia, 21/22 October2011.
- 87-Milton Friedman, The Sociale Responsibility of Business is to Increase its profits, The New York Times Magazine, 1970, disponible sur le site Internet : www.communicationresponsable.fr, consulté le 21/07/2014.
- 88- Neely.A, the performance measurement revolution: why now et what next? International Journal of Operations and Management, 1999.
- 89-Olivier Boiral, stratégies de dépollution et compétitivité : pour une approche contingent de l'hypothèse de porter, 5em conférence de l'association international de mangement stratégique, France,2005.
- 90-Reynaud E, Développement durable et Enterprise: vers une relation symbiotique, Journée AIMS, Atelier développent durable, ESSCA Angers, 2003.
- 91-Reynaud E, Développement durable et Enterprise: vers une relation symbiotique, Journée AIMS, Atelier développent durable, ESSCA Angers, 2003.
- 92- Sidiropoulos.M, Mouzakitiss.Y, Goutsos.S, Applying Sustainable Indictors to corporate strategy: The Eco-balanced Scorecard, Environmental Research Engineering and Management, 2004.
- 93- Simons. r, The rôle of management control systems in creating Compétitive advantage: new Perspectives; the enactment of management control systems: a critique of Simons. Accounting, organizations and society, 1990.
- 94- Sparks.R, Balanced scorecard: Putting Strategy into action, Greeting Quality Newsletter, 2001.
- 95-Swee Seang, Best Practices in KPI, national conference of key performance indicators, kuala lumpur, 2003.
- 96- Toni.A, Tonchia. S, Performance measurement systems models, characteristics and measures, Intrenational journal of Operations & production management, 2001.
- 97-United Nation, Technical Report, the Environnemental Management in the pulp and paper Industry, undp, n;34, paris.
- 98-Wafa chakron, Azzedin Tounés, Performance Sociale des Entreprises dispositif de mesure: un panorama théorique, la revue français de gestion.2006.

4. les rapports:

- 99- Agence Française de Normalisation, observatoire de RSE- Développement durable et entreprise, édition Afnor, France, 2003.
- 100- Commission des communautés européenne, livre vert, promouvoir le cadre européenne pour la Responsabilité Sociale des entreprises, 2001.
- 101- Commission des communautés européennes, Livre Vert promouvoir le cadre européenne pour la responsabilité sociale des entreprises, 2001.
- 102- Gérard Charreaux, Ver une théorie du gouvernement des entreprise, IAE, Dijon, France, 1996.
- 103- Groupe One, Guide de l'entreprise responsable, Edition Labor, Bruxelles, Belgique, 2003.
- 104- Slack. N, Lewis. M, "Operations strategy", Financial Times-Prentice Hall, Harlow, U.K, 2002.

5. les Sites Internet:

- 105- <http://www.el-hourria.com/index.php/watani/item/16461> Consulté/10/12 2014.
- 106- http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1305005. Consulté le 02/02/2013.
- 107- WWW.EVANOMICS.COM.
- 108- www.communicationresponsable.fr, consulté le 21/07/2014
- 109- www.Isea.org/AA1000. consulté le 15/07/2014.
- 110- [www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public documents/.../unpan24865.pdf](http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/.../unpan24865.pdf):10.02.2014
- 111- http://www.oikos_stiftung_sing.ch/academy/2001/Paper_Bieker_Gminder.pdf.
- 112- [FR.wikipedia.org/wiki/Triple bottom line](http://FR.wikipedia.org/wiki/Triple_bottom_line) consulté:..2014/08/09
- 113- <http://www.ghardaiainews.com> / consulté le 12/10/2014.

الخاتمة العامة:

حاولنا من خلال هذا البحث تقييم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية من خلال الإعتماد على مجموعة من المؤشرات المختلفة، والتي يمكن من خلالها رصد أنماط الأداء والأدوات المستخدمة لقياس هذا الأخير، كما حاول هذا البحث رصد مختلف التعاريف المقدمة للأداء المالي والعوامل المفسرة لهذا الأخير بين هذه المؤسسات مع إختبار إمكانية تمييز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من حيث الأداء المالي، بالإضافة إلى التعرف على مختلف المفاهيم المختلفة والمتعددة للمسؤولية الإجتماعية مع إبراز وجهات النظر المتعلقة بمفهوم المسؤولية الإجتماعية والمجتمعية، كما تناول هذا البحث أيضا مدى إلتزام المؤسسات الجزائرية بقياس الأداء الإجتماعي حيث:

- إختلفت وجهات نظر المحللين والأكاديميين والجهات المهتمة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حول وجود تعريف محدد، دقيق وشامل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إلا أن الجزائر فصلت في هذا الموضوع بوضعها لتعريف رسمي بموجب القانون التوجيهي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الشيء الذي يؤكد أن قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر قطاع قائم بذاته ومهم في نشاط الإقتصادي للدولة؛
- تكتسب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أهميتها في الدول النامية والمتقدمة، من خلال مجموعة من الخصائص التي تتميز بها هذه المؤسسات، وكذا خصائص متعلقة بطبيعة النظام الإقتصادي الموجود في الدولة؛
- إختلفت وجهات النظر بين الباحثين والمسيرين في نظم قياس وتقييم الأداء بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب كثرة المؤشرات المستخدمة وإختلاف الأهداف بين المالكين ما جعل الإتفاق على نموذج واحد ووحيد لنظم قياس وتقييم الأداء من الصعب ضبطه، ومن جهة أخرى كثرة المشاكل المصاحبة لإنشاء هذا النوع من النظم في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتداخله مع النظم الأخرى كون أن النماذج التي تمت الأبحاث عليها طبقت على المؤسسات الكبيرة؛

1-1- الأداء المالي:

- تباينت وجهات نظر المحللين والأكاديميين في تقديم تعريف موحد ودقيق للأداء المالي، ويعود ذلك إلى الاختلاف الموجود في المدارس الإقتصادية وتطور النظرية المالية، الشيء الذي نتج عنه إختلاف في المقاييس المستعملة في قياس الأداء المالي بين المؤسسات، وذلك اعتمادا على المؤشرات المختلفة منها: المالية، الإقتصادية، والمحاسبية، وذلك بناء على الأبعاد المحاسبية، المالية والإقتصادية، وإن كان بعض الباحثين أرجع الإختلاف في مقاييس الأداء إلى الإختلاف النسبي لا غير؛
- يتوقف الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية على قدرتها على إنشاء القيمة، تحقيق المرودية عالية بأقل التكاليف الممكنة، المحافظة على قيمتها السوقية تبعا لأهداف النظرية المالية الحديثة.

1-2- المسؤولية الإجتماعية:

- يتضح من خلال تعرضنا لمختلف المفاهيم المقدمة للمسؤولية الإجتماعية أنها لم تلق الإجماع العام بين الباحثين، فكل طرف جاء بتعريف أو مفهوم يخدم مصالحه الخاصة، وتماشيا مع تعدد التعاريف المقدمة لهذه الأخيرة تعددت بدورها المقاييس المستخدمة لقياس الأداء الإجتماعي؛
- الإجماع على الدور الهام الذي يمكن أن تلعبه المؤسسة في المجتمع بصفقتها عضوا فيه، وذلك من خلال إدماج وإهتمام بالشواغل الاجتماعية والبيئية ضمن إستراتيجيتها التسييرية وحسن إدارة علاقاتها مع أصحاب المصالح؛
- يعود الإختلاف الموجود في إلتزام بالمسؤولية الإجتماعية إلى المفهوم التي تستند إليه المؤسسة في إستراتيجيتها التسييرية، ومن ثم تختلف بين الطوعية والإلتزام المطلق بهذه الأخيرة وبما يتوافق وأهداف المؤسسة وثقافتها التنظيمية؛

1-3- الأداء الشامل:

- اختلفت التعاريف المقدمة للأداء الشامل بين الباحثين إلا أنهم أجمعوا على أن هذا الأخير يتوقف على تحقيق المؤسسة لمجموع الأداء المالي، الأداء الاجتماعي، والأداء الاقتصادي؛
- يركز الأداء الشامل في المؤسسة على الإستجابة لرغبات كل أطراف ذات المصلحة بشكل متوافق ومتكامل مع أهداف المؤسسة؛
- برغم من وجود شبه إجماع على مفهوم الأداء الشامل بين الباحثين، إلا أنهم اختلفوا في المقاييس والمؤشرات المستخدمة لقياس هذا الأداء بين المؤشرات والمعايير العالمية من جهة، والنماذج العالمية من جهة أخرى، ومن بين هذه المؤشرات والنماذج نجد: بطاقة الأداء المتوازن، نموذج تقارير العالمية، نموذج سكانديا نافيكاتور، مبادرة الإبلاغ العالمية، وبالتالي إمكانية قياس الأداء الشامل اعتماداً على المؤشرات المالية، الاقتصادية، الاجتماعية.

- النتائج التطبيقية واختبار الفروض:

- تمكننا من إستخراج 8 ثمانية متغيرات (مؤشرات) يمكن من خلالها التمييز بين مستويات الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة موضوع الدراسة، بدلا عن 27 مؤشر التي أجريت عليها الدراسة، ونكون بذلك قد حققنا إحدى أهداف التحليل ألا وهو الإيجاز العلمي، وضمن سلسلة المؤشرات المدروسة نجد بأن عدد الدوال القانونية المستخرجة هي أربعة دوال، مصنفة على قدرتها على التمييز بترتيب على التوالي بنسبة 69.4% للدالة الأولى، 54.00% للدالة الثانية، 50.80% للدالة الثالثة، 32.9% للدالة الرابعة، وبلغت جودة التصنيف نسبة 65.3%، أي وجود أربعة دوال نستطيع من خلالها تقدير الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بناء على نشاط كل مؤسسة.

- يتميز الأداء المالي بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ويعود السبب حسب هذه الدراسة إلى أربعة متغيرات ممثلة في: مردودية المؤسسة، حجم المؤسسة، درجة الملاءة، سياسة الإستثمار، حيث أن لهذه المتغيرات تأثير كبير على الأداء المالي وقد بينت الدراسة أن درجة تأثير حجم المؤسسة كبير والتي بلغت نسبة 73% من خلال أن حجم المؤسسة كلما كان كبيرا تكون أصولها كبيرة، وبما أن هذا النوع من المؤسسات تمتاز بضعف في رسملة الإبتدائية وصعوبة في إمكانية الحصول على موارد تمويلية خارجية في ظروف ملائمة كما أشار إليها كل من الباحثان Mcmahon et AL (1993) ما يفرض على المؤسسة تحقيق مردودية جيدة لأصولها، وبتالي فعالية سياسة الإستثمارية ما من شأنه زيادة قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها مالية قصيرة، متوسطة وطويلة الأجل أي ملاءة المؤسسة تكون جيدة، ومن ثم زيادة المردودية الكلية للمؤسسة في شكل أداء مالي جيد للمؤسسة، وهذا ما يتفق مع النتائج التي توصل إليها الباحث Cristophe Germain (2004) في الدراسة التي أجراها على عينة مكونة من 83 مؤسسة صغيرة ومتوسطة في فرنسا والتي توصل من خلالها أن الأداء المالي للمؤسسة يتوقف بدرجة كبيرة على حجم المؤسسة على إعتبار أنه كلما كان المحيط التنظيمي صعب وغير أكيد وكان حجم المؤسسة كبير كلما أدى ذلك إلى أداء أكثر توازنا؛

- تسعى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية إلى تبني وإلتزام بقياس وتقييم الأداء الإجتماعي طوعا إدراكا منها لأهمية هذه المسؤولية على المجتمع وكافة أطراف ذات المصلحة بالمؤسسة، حيث أن الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية ينتج عنه قبول لمنتجات المؤسسات ويجعلها أكثر مواطنة، وبالتالي زيادة الإقبال على منتجاتها ما يؤدي إلى رفع من الحصة السوقية للمؤسسة ومن ثم زيادة الأداء المالي من جهة، ومن جهة أخرى الإستجابة لمتطلبات المسؤولية الإجتماعية من شأنه ترقية المجتمع من خلال توظيف العمال والمشاركة في الأعمال الخيرية، وكذا من خلال تمويل الأعمال البحثية للجامعات يؤدي إلى تفتح المؤسسة على المجتمع ويجعلها تستفيد من تخفيض تكاليف البحث والتطوير التي تكون عادة باهظة لهذا النوع من المؤسسات؛

- تركز معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية عند إلتزامها بالمسؤولية المجتمعية على الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية إتجاه العمال بصفة كبيرة وبدرجة منخفضة إتجاه المجتمع المحلي والبيئة مما يؤكد التباين الموجود بين هذه المؤسسات في تبني المسؤولية الإجتماعية على إعتبار أن إقتصرها على المسؤولية الإجتماعية إتجاه العمال فرضه الواقع بسبب القوانين التي أقرتها الدولة فيما يتعلق بهذا الجانب، ومن جهة أخرى ينتج عن عدم التقيد بهذه المسؤولية إلى العديد من الحركات التظاهر التي تشل المؤسسات ما ينجر عنه خسائر كبيرة للمؤسسات وبالتالي الأولى لها الإهتمام بالعامل في إطار المسؤولية الإجتماعية؛

- هناك علاقة إرتباطية موجبة ذات معنوية إحصائية عند مستوى 0.05 بين قياس وتقييم الأداء الإجتماعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر وقطاع النشاط، وليس عنك علاقة إرتباطية ذات معنوية إحصائية بين تبني المسؤولية الإجتماعية وحجم المؤسسة، وهذه نتيجة منطقية على إعتبار أن المؤسسات الكبيرة يفرض عليها الإهتمام أكثر بالمسؤولية الإجتماعية بكل أبعادها لأن لها التمويل لازم والقسم المسؤول بذلك، أما فيما يتعلق بارتباط المسؤولية الإجتماعية بقطاع نشاط فهذا في رأي ليس ضروري وإن بعض قطاعات النشاط من المهم لها الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية خاصة بعض النشاطات التي لها تأثير على البيئة؛

- هناك علاقة قوية وموجبة بين محور قياس وتقييم الأداء الإجتماعي بقطاع نشاط المؤسسة في حين أنه لا توجد أي علاقة بين المحاور الثلاثة الأخرى والممثلة لمحور قياس وتقييم الأداء المالي، محور قياس الأداء البيئي، محور قياس الأداء الشامل بقطاع النشاط، كما أنه لا توجد أي علاقة بين حجم المؤسسة وقياس وتقييم الأداء الشامل في المؤسسة؛

- أن الأداء الشامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية غير متحكم فيه بدرجة كبيرة ولكن مستواه مقبول على إعتبار أن هذه المؤسسات تهتم بدرجة كبيرة بالأداء المالي والإقتصادي وبدرجة

مقبولة الأداء الاجتماعي، في حين أن الأداء البيئي والذي يعتبر أحد أجزاء المهمة للأداء الشامل في المؤسسة لا تهتم به هذه الأخيرة إطلاقاً ومن الدراسات التي أيدت هذا الطرح منها الدراسة التي قام بها Wagner et Al في سنة 2002 لعينة مكونة من 37 مؤسسة أورربية مختصة في صناعة الورق وتوصل إلى وجود علاقة طردية بين الأداء المالي والأداء الاجتماعي.

لقد وضع الباحث في بداية دراسته ثلاث فروض أساسية كانت منطلق بحثه، ومن خلال التحليل تم التوصل إلى مايلي:

- يرتكز نظام تقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية على تقييم الأداء المالي والإقتصادي بدرجة كبيرة وإنعدام لتقييم الأداء الاجتماعي، وهذا ما يؤكد النتائج التي توصل إليها كل من Macmahon et Holms سنة 1991 على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في شمال أمريكا ولاحظوا أن الأدوات المالية التقليدية بما فيها (التقارير المالية، الميزانيات، نظام التكاليف...الخ) تستخدم بكثرة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أين تستعمل المعلومة المحاسبية والمالية بكثرة في التخطيط واتخاذ القرارات، وهذا حسب إعتقادي شيء منطقي على إعتبار أن هذا النوع من المؤسسات يسعى لإعطاء صورة جيدة أمام المقرضين من خلال تقييم الأداء المالي مما يعطي فرصة أكبر لهاته الشركات للحصول على القروض والتمويل الخارجي أمام محدودية التمويل التي تمتاز به هذا النوع من المؤسسات، ومن ثم تباين نظم قياس وتقييم الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ما يؤكد صحة الفرضية الأولى؛

- بخصوص الفرض الثاني المتعلق بالعوامل الخفية المفسرة للأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تبعا لإختلاف النشاط وجدنا هناك مجموعة من المؤشرات ممثلة في: المردودية، الإحتياج في رأس المال العامل، سياسة التمويل الذاتي، الهيكل المالي، السياسة التجارية، حجم المؤسسة، سياسة الإستثمار، درجة الملاءة ودرجة التكامل، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية؛

- تقوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بإتخاذ المبادرات طوعية فيما يتعلق بالمسؤولية الإجتماعية بعيدا عن إلتزامات التي تفرضها القوانين، وبرغم من أن الدولة الجزائرية أقرت العديد من التشريعات المتعلقة بقانون العمل، إحترام حقوق الإنسان، عدم تشغيل الأطفال... إلخ، إلا أن هذه التشريعات لم تعطىها صبغة الإلزام ما نتج عنه عدم التقيد بهذه التشريعات إلا ما تعلق منها بالجانب الإجتماعي للعمال وبالتالي وجود إختلاف في سلوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تجاه المسؤولية الإجتماعية وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

2- التوصيات:

يشهد الاقتصاد العالمي تغيرات عديدة من أهمها التوجه نحو العولمة، والاقتصاد الوطني ليس بمعزل عن هذه التغيرات، مما يحتم على السلطات العمومية في البلاد تأهيل الاقتصاد الوطني و تطوير مؤسساته الصغيرة والمتوسطة باعتبارها النواة الأولى للاقتصاد، ومن بين هذه الإصلاحات ضرورة إعتناء هذه الأخيرة على نماذج عالمية تعتمد على تقييم الأداء وفق المنظور الشامل وليس فقط الإعتناء على قياس وتقييم الأداء المالي والتوجه أكثر نحو تلبية رغبات أطراف ذات المصلحة بالمؤسسة من خلال تنشيط البورصة وإقامة سوق فعال يتميز بالكفاءة، لما لهذه الأخيرة من دور في زيادة ورفع الأداء الشامل للمؤسسة ومن أهم التوصيات هذا البحث نجد:

- مراجعة القوانين المنظمة لعمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة فيما يتعلق بالمنح والمساعدات الممنوحة بأن تمنح للمؤسسات التي تقدم أداء مقبول يأخذ على الأقل منظور الشامل؛
- إنشاء مكاتب الاستشارة التي تُعنى بالأساليب الكمية المتخصصة في المجال المالي، الإقتصادي، الإجتماعي؛
- وضع نظام حوافز لتحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- تكوين جيد للطلبة، الباحثين والمتعاملين في مجال الأداء الشامل وقيام بالتربصات والجولات الميدانية للمؤسسات العالمية التي تتعامل بهذه الطريقة للإستفادة من الخبرة التي أكتسبوها؛

- وضع دليل عملي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة يأخذ في الحسبان المؤشرات المالية وغير المالية عند تقييم أدائها؛
- تفعيل إتفاقية التعاون مع مراكز بحث الأروبية للاستفادة من خبرات التي أكتسبها في هذا المجال لصالح مالكي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا الباحثين والطلبة؛
- تنظيم ملتقيات وندوات يحضرها مدراء المؤسسات العمومية والخاصة لإبراز الدور الذي يمكن أن يؤديه تقييم الأداء وفق المنظور الشامل في تحسين أداء المؤسسات و رفع من درجة تنافسيتها؛
- ضرورة قيام السلطات العمومية بالبلاد بسن مجموعة من الإجراءات التحفيزية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تهتم بالبيئة والجانب الاجتماعي في الدولة؛
- توجيه الأبحاث المستقبلية نحو الطرق الحديثة في تقييم وتحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب قطاعات النشاط.

3- أفاق البحث:

- في ختام هذا البحث، هناك مجموعة من النقاط التي نراها جديدة بأن تكون أفاق بحث جديدة، لم يكون بوسعنا معالجتها، إما لقلّة البيانات أو خروجها عن موضوع بحثنا ومن هذه النقاط نجد:
- تقييم الأداء المالي، الاجتماعي، البيئي للمؤسسات الجزائرية باستعمال عدد أكبر من المؤسسات ومقارنتها مع مؤسسات في دول أجنبية أخرى؛
 - تخصيص تقييم الأداء الشامل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع نشاط معين ومقارنته مع النتائج المتحصل عليها في دراستنا هذه أو دراسات أخرى مماثلة؛
 - اقتصرت دراستنا في الجانب المالي على 27 متغيرة والتي نراها هامة، ويمكن توسيع هذه المتغيرات إلى عدد أكبر من أجل إعادة إثبات النتائج المتحصل عليها؛
 - إمكانية قياس الأداء الشامل لعينة من المؤسسات الأجنبية و مقارنتها بالنتائج المتحصل عليها في دراستنا بغرض الوقوف على الفروق الموجودة بين الأدائين؛
 - إقتصار في تقييم الأداء الشامل على نموذج معين وتطبيقه على نفس العينة من المؤسسات الجزائرية بغرض الوقوف على إثبات أو نفي للنتائج المتحصل عليها.