الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلـــوم التســييـــر

قسم: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

المؤسسات وميكانيزمات تحقيق المسؤولية الاجتماعية

دراسة ميدانية "بنك البركة "

فرع سيدي بلعباس

من إعداد الطالبين

- حيدار علي
- نعيمي المير

تحت إشراف الأستاذ:

- د. محمد أمين بن عزة

لجنة المناقشة

	.....	**رئيسا**
د.محمد أمين بن عزة	.....	**مشرفا ومقررا**
	.....	**ممتحنا**

السنة الجامعية: 2021/2020

شكر وعرفان

انطلاقا من قوله تعالى: «ومن شكر فإنما يشكر لنفسه ومن كفر فإن ربي غني كريم»

أحمد الله أولا وأخرا أن أنعم علي بإنجاز هذا العمل والشكر له أن وفقني لإخراجه إلى النور

وبموجب ذلك أتوجه بشكري الجزيل إلى أستاذي الدكتور "محمد أمين بن عزة" التي تكرم علينا بقبول الإشراف على هذه الرسالة المتواضعة

كما نشكر له صبره الذي طال بطول فترة إنجاز هذا البحث، والذي لم يبخل علينا من خلال رعايته الصادقة واهتمامه الكبير فجزاه الله عنا خير الجزاء

كما نتقدم بخالص امتناننا إلى الأستاذة الكرام من أعضاء المناقشة على ما بذلوا من جهد قراءة البحث وتصحيحه وتقويمه

كما نشكر كل من له فضل علينا ومن أسدى معروفا أو توجيها أو إرشادا

إهداء

أهدي عملي هذا إلى

ملاكي في الحياة....

معنى الحب والحنان وبسمة الحياة.....

إلى أمي الحبيبة

إلى من علمني العطاء بدون انتظار

إلى من أجمل اسمه بكل افتخار

إلى أبي العزيز

إلى عائلتي

إلى كل من آمن بالكلمة الطيبة لا إله إلا الله محمد رسول الله واجتهد بها

حيدار علي

إهداء

إلى من علمتني أن النجاح صبر، ملهمتي،

أمي أطال الله في عمرها

إلى من علمني أن النجاح كفاح، قدوتي،

أبي حفظه الله

إلى عائلتي

إلى كل زميلاتي و زملائي في قسم علوم الاقتصادية

إلى جميع من خط بقلمه مسار طريق تحصيل علمي

نعيمي المير

مقدمة عامة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تحديد العلاقة بين المؤسسات والمسؤولية الاجتماعية دراسة حالة بنك البركة "فرع سيدي بلعباس" نموذجا، شملت عينة من زبائن البنك والبالغ عددهم 46 زبون، وذلك بالاعتماد على أداة الاستبيان وبرنامج SPSS.

توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلى:

- وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبنك البركة الإسلامي.
- وجود علاقة بين تنوع الصيغ الإسلامية ورضا الزبون.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات ، المسؤولية الاجتماعية.

Abstract :
The purpose of this study is to try to determine the relation ship between the customer satisfaction and Islamic banking service , study the case of Bank El BARAKA " Sidi Bel Abbes Branch " typical , the sample included 46 customers from the bank , based on the survey and SPSS program.
The results of the field studies has found :
*there is a relationship between the social responsibility ofal Baraka Islamic bank .
* there is a relationship between the diversity of Islamic formulas and customer satisfaction .
Keywords :
institutions , social responsibility

مقدمة عامة

الفهرس:

المحتوى	الصفحة
الإهداء.	–
تشكرات.	–
الملخص.	–
الفهرس.	–
مقدمة عامة.	ل
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول المؤسسات وميكانيزمات تحقيق المسؤولية الاجتماعية	
تمهيد	17
المبحث الأول: تكوين وتطور المؤسسات الاقتصادية	18
المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية (التعريف والنشأة)	18
المطلب الثاني: تطور المؤسسة الاقتصادية	21
المطلب الثالث: أهداف وخصائص المؤسسات الاقتصادية	24
المطلب الرابع: أنواع المؤسسات الاقتصادية	27
المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية	32
المطلب الأول : نشأة فكرة المسؤولية الاجتماعية	32
المطلب الثاني : الإطار ألمفاهيمي حول المسؤولية الاجتماعية	33
المطلب الثالث : أطراف ومجالات المسؤولية الاجتماعية	35
المطلب الرابع : أنماط المسؤولية الاجتماعية	36
المبحث الثالث : واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية	40
المطلب الأول : الأطر القانونية والتنظيمية والعملية للممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية	40
المطلب الثاني : قوانين وتشريعات وطنية تدعم احترام حقوق أصحاب المصلحة	55
المطلب الثالث : تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية	69
المبحث الرابع : الدراسات السابقة	71
الدراسات العربية	71

الدراسات الأجنبية	**72**
ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة	**74**
خلاصة الفصل	**76**
الفصل الثاني الدراسة الميدانية	
تمهيد	**78**
المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة	**79**
المطلب الأول: منهجية الدراسة	**84**
المطلب الثاني: طرق جمع البيانات	**85**
المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة	**86**
المبحث الثاني: عرض مناهج الدراسة وتحليلها	**87**
المطلب الأول: عرض النتائج	**89**
المطلب الثاني: اختبار الفرضيات	**120**
المطلب الثالث: مناقشة وتحليل النتائج	**125**
خلاصة الفصل	**127**
خاتمة عامة	**129**
قائمة المصادر والمراجع	**132**
الملاحق	**–**

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	عناصر المسؤولية الاجتماعية	38
02	وضعية المؤسسات المؤهلة للقبول في البرنامج	47
03	أهم قوانين العمل التي تمس المؤسسة الاقتصادية في الجزائر	56
04	تصديق الجزائر على المعاهدات البيئية	62
05	المؤسسات الجزائرية الحاصلة على شهادات ايزو 9001 و 14000	65
06	مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	75
07	نتائج ثبات صدق الاستبيان	87
08	معامل الفاكرونباخ	88
09	معامل الفاكرونباخ	88
10	تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالجنس	89
11	تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالعمر	90
12	تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالمستوى التعليمي	91
13	تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالمهنة	92
14	مدة التعامل مع البنك	93
15	العبارة 01	95
16	العبارة 02	96
17	العبارة 03	97
18	العبارة 04	98
19	العبارة 05	99
20	العبارة 06	100
21	العبارة 07	101
22	العبارة 08	102
23	العبارة 09	103

24	العبارة 10	104
25	العبارة 11	105
26	العبارة 12	106
27	العبارة 13	107
28	العبارة 14	108
29	العبارة 15	109
30	العبارة 16	110
31	العبارة 17	111
32	العبارة 18	112
33	العبارة 19	113
34	العبارة 20	114
35	العبارة 21	115
36	العبارة 22	116
37	العبارة 23	117
38	العبارة 24	118
39	العبارة 25	119
40	معامل الارتباط لبرسون	121
41	اختبار الفرضية الأولى	122
42	اختبار الفرضية الثانية	123

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لبنك البركة فرع سيدي بلعباس	83
02	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالجنس	89
03	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالعمر	90
04	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالمستوى التعليمي	91
05	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة المهنة	92
06	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بمدة التعامل مع البنك	93

قائمة الملاحق:

الرقم	المحتوى	الصفحة
01	الاستبيان	-

المـقــدمــة

مقدمة عامة

المقدمة:

تزايدت في السنوات الأخيرة الأزمات الاقتصادية و المالية و الكوارث الأخلاقية للشركات الكبرى مما يظهر أن الحرية المطلقة لاقتصاد السوق تؤدي إلى مفاسد كبيرة في كل المجالات الاقتصادية و الاجتماعية، لذلك فإن مفاهيم كمفهوم التنمية المستدامة و المسؤولية الاجتماعية من شأنها إعادة التوازن بين الجوانب الاقتصادية و الاجتماعية، و معالجة الهوة بين العوائد المالية للشركات و واجباتها اتجاه مختلف أصحاب المصلحة بما فيها المجتمع.

وقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير كما تزايد في الآونة الأخيرة الحديث عنها و التي يقصد بها اهتمام المؤسسات بمصالح المجتمعات و تحمل مسؤولية الآثار الناجمة عن نشاطات المؤسسات الاقتصادية على الزبائن والعاملين والملاك والمجتمع ،وهذه المسؤولية لا تقتصر فقط على الالتزامات القانونية بل تتجاوزها إلى تحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة كلهم.

ونظرا لوجود مشكلات كثيرة ارتبطت بإهمال الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية و ما نجم عن ذلك من فساد اقتصادي و اجتماعي. فأصبح تبني البرامج المجتمعية أمرا ضروريا لضمان استمرارية المؤسسة و تحسين أدائها الاقتصادي و كذا الحفاظ على صورتها في المحيط الذي تتواجد فيه.

حيث ان الدولة تعرف الدور الذي تستطيع أن تلعبه المؤسسات الاقتصادية في التنمية الاجتماعية بالنظر إلى النجاحات التي حققتها في العديد من الدول التي استطاعت الاستفادة من مزايا هذه المؤسسات من خلال تكثيف نسيج الاقتصاد الوطني و الاعتماد عليها في توفير مناصب الشغل و القضاء على البطالة بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه في تحقيق التنمية المحلية من خلال قدرة انتشارها الواسع على المستوى الوطني، إن كل هذا فرض على الدولة اعتماد إستراتيجية وخطط للنهوض بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال تبني مجموعة من البرامج لتأهيل هذه المؤسسات و زيادة قدرتها التنافسية محليا و دوليا و تعظيم الاستفادة منها .وفي صدد دراستنا لهذا الموضوع يمكن طرح الإشكالية التالية:

أولا: إشكالية الدراسة.

ماهي ميكانيزمات تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات ا؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في ما يلي:

1- ما تعريف المؤسسات الاقتصادية والمسؤولية الاجتماعية . وماهي خصائص المؤسسات الاقتصادية ؟

2- هل هناك رضا من طرف المجتمع على البنك الإسلامي- بنك البركة فرع سيدي بلعباس؟

3- هل يوجد إقبال على الصيغ المالية الإسلامية لدى البنوك الإسلامية في الجزائر؟

ثانيا: فرضيات الدراسة.

- توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبنك البركة الإسلامي.
- توجد علاقة بين تنوع صيغ التمويل الإسلامي ورضا المجتمع.

ثالثا: أهداف الدراسة.

- لفت الانتباه لمستوى الخدمات المقدمة في الفرع محل الدراسة وتوضيح اثر هذه الخدمات على رضا زبائنه.
- التعرف على مدى رضا المجتمع و على الخدمات المصرفية الإسلامية التي يقدمها بنك البركة فرع سيدي بلعباس.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين المسؤولية الاجتماعية وبنك البركة وكذا الصيغ الإسلامية ورضا المجتمع على البنك.
- التعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية الجزائرية على ارض الواقع.

رابعا: أهمية الدراسة.

تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة نوعية الخدمات المقدمة بالبنوك والمدركة لدى الزبائن التي تعتبر إحدى أهم الركائز والدعائم الأساسية للبنك في تحقيق الربح، تطوير خدماته وكسب حصص سوقية جديدة، كما أن هذه الدراسة تمكن من قياس مستوى الخدمات المقدمة والكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها البنوك الإسلامية باعتبارها حديثة النشأة من جهة وعدم توفر ثقافة لدى أغلبية المجتمعات الإسلامية تشجعهم على التعامل مع هذه البنوك ولعلى النتائج التي تتوصل إليها هذه الدراسة تساعد إدارة البنوك على تحسين وتطوير خدماتها المصرفية.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع.

من الأسباب الجوهرية التي أدت لاختيار موضوع هذا البحث ما يلي:

- التعرف على الدور الذي تلعبه البنوك الإسلامية و على الخدمات التي تميزها على البنوك التقليدية.

- الميل الشخصي للموضوع وحب الاطلاع.
- تسابق البنوك لجلب أكبر عدد ممكن من العملاء والاحتفاظ بهم الأمر الذي لا يتم إلا بإرضائهم و بناء علاقة متينة وطويلة معهم.

سادسا: الصعوبات التي واجهتنا أثناء الدراسة.

ونحن بصدد إعداد هذه المذكرة واجهتنا الصعوبات التالية:

- اتساع الموضوع وتشبعه خاصة في ما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.
- انشغال الموظفين بوكالة البنك البركة – فرع سيدي بلعباس – وضيق الوقت الذي أتيح لنا لاستفسارهم.
- عدم استعداد أفراد المجتمع أكثر للمساهمة في الإجابة على الاستبيان نظرا لتخوفهم
- صعوبة وجود بنك إسلامي يستقبلنا.

سابعا: حدود الدراسة.

أما في ما يخص حدود الدراسة فتمثلت في ما يلي:

الحدود الزمنية: خلال السداسي الأول من سنة 2021.

الحدود المكانية: بنك البركة فرع سيدي بلعباس.

ثامنا: منهجية الدراسة و الأدوات المستخدمة.

اعتمدنا في تحريرنا لهذه المذكرة على منهجية IMRAD،وهذا من خلال تقسيم المذكرة إلى فصلين:

الفصل الأول تناولنا فيه الأدبيات النظرية والتطبيقية للمؤسسات وميكانيزمات تحقيق المسؤولية الاجتماعية .

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري والدراسات السابقة أما بالنسبة للجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التجريبي من خلال جمع البيانات الأولية عن طريق الاستبيان ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS واختبار الفرضيات.

تاسعا: هيكل الدراسة.

بهدف دراسة ومعالجة الموضوع من مختلف جوانبه و للإجابة عن الإشكالية واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم هذه المذكرة إلى فصلين:

1- **الفصل الأول:** الأدبيات النظرية والتطبيقية للمؤسسات وميكانيزمات تحقيق المسؤولية الاجتماعية تناولنا فيه أربع مباحث.

- المبحث الأول: فقد تطرقنا فيه إلى تكوين وتطوير المؤسسات الاقتصادية.
- المبحث الثاني : تطرقنا فيه إلى مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية .
- المبحث الثالث : واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية
- المبحث الرابع: تناولنا فيه عرض ومناقشة الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة وتبيان ما يميز الدراسات السابقة عن الحالية.

2- **الإطار الثاني:** تناول هذا الفصل الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة كما تناول عرض النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

الفصل الأول

المؤسسات وميكانيزمات تحقيق

المسؤولية الاجتماعية

تمهيد

تعتبر المؤسسة الاقتصادية النواة الأساسية والمحور الأساسي الذي يدور حوله أي اقتصاد حيث تعمل من خلال وظائفها المختلفة إلى بلوغ وتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية متعددة وتعتبر المسؤولية الاجتماعية من بين المفاهيم التي يمكن أن تثار حولها جملة من التساؤلات والتي يمكن أن ترقى لمستوى إشكاليات؛ نقول هذا من منطلق أن الإشكالية تعني في ابسط معانيها أنها قضية يكتنفها الغموض وتتضارب حولها الرؤى؛ إلا أن أول ما يتبادر إلى الذهن عند سماع مصطلح "المسؤولية" هو البعد القانوني (المدني والجزائي) للمفهوم لكن عند التعمق في دراسته، خاصة من وجهة نظر متعددة التخصصات، نجد أنه متشعب وواسع جدا؛ فهو يرتبط بالفلسفة (إشكالية الحرية والحتمية)، علم النفس (إشكالية الأمان وقوة الشخصية)، الاقتصاد (إشكالية الربح ومدى اندماج المنظمات اجتماعيا)، علم الاجتماع (إشكالية النظام والتكيف الاجتماعي لوحدات المجتمع)، وعلوم الإعلام والاتصال (إشكالية المهنية ومراعاة الخصوصية الاجتماعية للمجتمع).

المبحث الأول : تكوين وتطور المؤسسات الاقتصادية:

تمثل المؤسسة الاقتصادية موضوع دراسة معقد ، لأنها تأخذ أشكالا عدة ، سواء من حيث الحجم و طبيعة النشاط أو من حيث الحجم القانوني و اقل دليل على هذا التعقد و التشابك هو استخدام مصطلح المؤسسة في حد ذاته حيث تستخدم مصطلحات عدة للنعت ، منها النشأة الوحدة ، المنظمة ، المؤسسة إلى غير ذلك من التسميات.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية(تعريف والنشأة)

تعد المنظمة وحدة اجتماعية هادفة، وهي قديمة قدم الإنسان ذاته ويشكل انتماء الفرد للمنظمة ضرورة إنسانية تنبعث من طبيعة السلوك الاجتماعية للإنسان، حيث تعمل على ديمومة ارتباط الفرد بالجماعة.و تعد ظاهرة انتشار المنظمات الرسمية و الغير الرسمية إحدى أهم سمات الحياة الإنسانية المعاصرة[1].

وتصاحب المنظمة الفرد طيلة حياته، فالأسرة و المدرسة و الجامعة و المؤسسة الاقتصادية و المستشفى و النادي....الخ، كلها منظمات يعيش فيها الفرد و يتفاعل من خلالها مع الجماعات.

إن دراسة المنظمة بانتهاج الطريقة العلمية في البحث وتأخرت كثيرا في الظهور والتبلور إذ برزت بداياتها الأولية في مطلع القرن العشرين واكتسبت توجها جادا ومنتظما بعد الحرب العالمية الثانية ومن بين الأسباب التي أدت إلى تأخر ارتقاء المنظمة إلى نظرية علمية معترف بها هو اهتمام النظرية الاقتصادية بالاقتصاد السياسي أكثر من اقتصاديات المؤسسة حيث دفعت الحرب إلى التعمق في فهم المنظمة وفهم المتغيرات المؤثرة فيها بسبب الاهتمام بتحقيق الكفاءة في تنفيذ المشروعات وتعاظم دور النقابات والتدخل الحكومي في الحياة الاقتصادية.

أصبح البحث في المنظمة حقلا علميا يتسم بالحركة والتعقيد لان المجتمعات الإنسانية أصبحت أكثر تعقدا أسرع تطورا من أي وقت مضى كما لم يعد يجدي استخدام طرق التجربة والخطأ والأساليب المرتجلة من العوامل الاقتصادية السياسية القانونية التكنولوجية الاجتماعية الثقافية و الأخلاقية.

إن من أهم المجالات النظرية للمنظمة هو دراستها للبيئة الخارجية التي تعيش فيها المنظمة وتتفاعل معها ، والتي تتكون من مجموعات مترابطة ومتكاملة من العوامل الاقتصادية السياسية ، القانونية ، التكنولوجية ، الاجتماعية ، الثقافية ، الأخلاقية.

[1] خليل محمد حسن كاظم حمود نظرية المنظمة دار المسيرة الطبعة الثالثة2007عمان-الاردن ص 17

تعتبر المنظمة بشكل عام الهيكل التنظيمي الموحد للمؤسسات في بيئة العمال فتكوينها وأطرها العامة تتبع من أهمية وجود تنظيم وترتيب وظيفي مبني على الاستحقاقات الفردية للعاملين لتحقيق أهداف المنظمة والمؤسسة بالشكل المطلوب [1].

لقد شكل ظهور الاتجاهات والمدارس الفكرية في إطاره العام تطورا كبيرا في نظرية المنظمة وقد اختلفت هذه المدارس باختلاف المنطلقات والاتجاهات التي توجهت نحوها فمن بروز الفكر التقليدي الكلاسيكي إلى تأثر نظرية المنظمة بالاتجاهات الإنسانية الممهدة إلى ظهور المدرسة الإنسانية أو السلوكية وقد أعقبت هذه المرحلة تطورات واسعة في نظرية المنظمة من بينها النظرة إلى المنظمة كنظام مفتوح يعمل من بيئة متحركة ثم الاتجاهات ألظرفي في الإدارة فالاتجاه الكمي إلى غير ذلك من الممارسات الإدارية التي انبثقت عنها النظريات الحديثة في إدارة المنظمة[2].

1- تعريف المؤسسة الاقتصادية:

تعتبر المؤسسة الاقتصادية الحديثة النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع ،كما أنها تعبر عن علاقات اجتماعية ،لان العملية الإنتاجية داخلها أو نشاطها بشكل عام يتم ضمن مجموعة من العناصر البشرية متعاملة فيما بينها من جهة ، و العناصر المادية وعناصر أخرى معنوية من جهة ثانية كما تتعامل مع المحيط[3]

لقد كانت للمؤسسات الاقتصادية العديد من التعاريف في مختلف الأوقات وحسب الاتجاهات والمداخل ،إلا أن حصر كل أنواع المؤسسات وفروعها الاقتصادية وبأحجامها وأهدافها المختلفة في تعريف واحد يكون صعبا للغاية وهذا يعود لعدة أسباب نذكر منها :

- ✓ التطور المستمر الذي شهدته المؤسسة الاقتصادية في طرق تنظيمها وفي أشكالها القانونية منذ ظهورها ، وخاصة في القرن العشرين.
- ✓ تشعب واتساع نشاط المؤسسة الاقتصادية سوءا الخدمية منها أو الإنتاجية.
- ✓ اختلاف الاتجاهات الاقتصادية أو الإيديولوجيات في نظرتهم للمؤسسة وبالتالي تقديم تعريفات مختلفة،ويظهر ذلك من خلال التعاريف التالية:

[1] رائد محمد عبد ربه نظرية المنظمة والمؤسسات الجنادرية للنشر والتوزيع الطبعة الأولى 2013 عمان-الأردن ص03
[2] خليل محمد حسن مرجع سابق ص20
[3] ناصر دادي عدون اقتصاد المؤسسة دار المحمدية للنشر- الجزائر الطبعة الأولى 1998ص08

- ✓ يعرفها " **تريوشي Triyochi**" المؤسسة هي الوحدة التي تجمع وتنسق فيها العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي.
- ✓ أما بالنسبة " **لماركس**" فالمؤسسة الاقتصادية الرأسمالية تتمثل في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس المال وفي نفس المكان من اجل إنتاج نفس السلع.
- ✓ فنجد " **François perou**"يعرف المؤسسة على إنها شكل إنتاج بواسطة وضمن نفس الذمة تدمج أسعار مختلف عوامل الإنتاج المقدمة من طرف أعوان متميزين عن مالك المؤسسة ،بهدف بيع سلعة أو خدمات في السوق من اجل الحصول على دخل نقدي ينتج عن الفرق بين سلسلتين من الأسعار.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن الأخذ بالتعريف التالي:

المؤسسة هي شكل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني و اجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من اجل: إنتاج/تبادل السلع أو الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، و هذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز الزماني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه.

كما أنها [1]تتمثل جميع أشكال المنظمات المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات ويمكن أن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي .

- ✓ كما تعرف المؤسسة عند" **Schumpeter** " [2]بأنها مرك للإبداع ومركز للإنتاج.
- ✓ أما عند " قلبرايت **Galbraith** " فتتميز المؤسسة بتقسيم السلطات وبروز الهيكليتين الذين يملكون السلطة.

[1] إسماعيل عرباجي اقتصاد المؤسسة أهمية التنظيم ديناميكية الهياكل ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون – الجزائر 1996ص24
[2] عبد الرزاق بن حبيب اقتصاد وتسيير ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر2002ص24

المطلب الثاني :تطور المؤسسة الاقتصادية :

الفرع الأول : ظهور المؤسسة الاقتصادية وتطورها تاريخيا :

عرفت المؤسسة الاقتصادية تطورات وتغيرات مرتبطة بالتطورات الاقتصادية والاجتماعية عبر العصور حيث لم تظهر بإشكالها الحالية من أول وهلة ،ونتيجة للتطورات العلمية و التكنولوجية السريعة في القرن العشرين خاصة، تم إعادة النظر في طرق وكليفيات التنظيم الاقتصادي ،سواء على المستوى الكلي الوطني أو على المستوى الجزئي المتمثل في المؤسسة ، وتبعا لذلك اتخذت المؤسسة أشكالا وأنماطا لم يكن يتصورها البعض قبل وأثناء قيام الثورة الصناعية في أوربا.[1]

1/ الإنتاج الأسري البسيط :

لقد تميزت هذه المرحلة بالحياة البدائية البسيطة و دلك منذ وجود الإنسان إلى غاية ظهور الثورة الصناعية مع القرن الثامن عشر تمثلت في سيادة كاملة للنشاط في زراعة الأرض وتربية المواشي وذلك لتلبية حاجاته الأساسية المتمثلة في المأكل والملبس و المسكن .

2/ ظهور الوحدات الحرفية [2]:

بعد ازدياد الطلب على المنتجات الحرفية من ملابس و أدوات إنتاج ولوازم مختلفة ، بالإضافة إلى ظهور عمال بدون عمل أو بأعمال مستقلة في منازلهم أو أماكن خاصة .

3/ النظام المنزلي للحرف :

ظهر هذا النظام مع ظهور طبقة التجار الرأسماليين ، حيث اعتمدت على تموين الأسر في المنازل بالمواد من اجل إنتاج سلع معينة تمثل في اغلب الأحيان مرحلة من مراحل إنتاج السلعة ، و قد كان موجودا بجانب الطوائف الحرفية .

[1] ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذ كره، ص 24
[2] www.star mes.com

4/- ظهور المانوفاكتورة :

مع ازدياد الطلب الاستهلاكي للمجتمع الأوروبي وثراء طبقت التجار الرأسماليين الذين امتلكوا أداوات إنتاج يدوية مؤجرة لأشخاص واسر داخل المنازل ،استطاع هؤلاء التجار جمع عدد من الحرفيين تحت سقف واحد من اجل تحكم اكبر في استغلال وسائل إنتاجهم وإحكام الرقابة على الحرفيين .

5/- المؤسسة الصناعية الآلية :

في هذه المرحلة تم تعويض الأدوات الحرفية بالآلات الميكانيكية لتتأسس ما يسمى بالفبركة في ميدان النسيج والمطاحن ، فالفبركة هي نظام متكون من أعضاء ميكانيكية وعقلية ،والتي تعمل بتوازن دون انقطاع ، من أجل نفس الشيء ،وكل هذه الأعضاء مرتبطة بقوة محركة ذاتية.

6/- تكتلات والاحتكارات [1]:

مع تطور المؤسسات وارتفاع حدة المنافسة في السوق لجأت المؤسسات الاقتصادية إلى التحالف وذلك بالتركز والتجمع من اجل التصدي الصمود في وجه قوانين السوق للمحافظة على الحصص المكتسبة من السوق

7/- الشركات المتعددة الجنسيات :

مع كبر حجم المؤسسات وانتشار احتكار القلة ، دفع بالشركات الأمريكية إلى التنافس على الأسواق الأجنبية وذلك بالتوجه إلى توسيع أسواقها بالتصدير نحو البلدان التي تقترب في نمط استهلاكها مع الولايات المتحدة الأمريكية والمتمثلة في أوروبا أو ما كان يسمى بالعالم القديم ، فمع اشتداد المنافسة بين هذه الشركات والحرص الدائم على تخفيض التكاليف ، دفعت العديد من الشركات الأمريكية إلى نقل تسهيلات إنتاجية إلى السوق المستهدفة وذلك للاستفادة من عوامل الإنتاج الموجودة محليا ، المتمثلة في اليد العاملة (منخفضة الأجر) و التقليل من تكاليف النقل و القيود الجمركية مما يجعل من المنتج الجديد اقل تكلفة من المنتج الذي ينتج في الولايات المتحدة .

[1] ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص:34

الفرع الثاني : تطور المنظمة في الفكر الإداري :

تطورت الإدارة بتطور الإنسان ، و رافقته خلال القرون و الأجيال الطويلة ، فعرفت الإدارة في تنظيم حياة الفرد أي في تكوين الأسرة ثم العشيرة و القبيلة و الأمة ، فقد وجدت الإدارة و التنظيم مع وجود الإنسان و في تكوين مجتمعاته البدائية كالأسرة و دور العبادة و الحكومات ثم تطورت بتطور حياته و رقيه ، حيث استخدمت الأمم الغابرة جميعها الإدارة إلا أنها لم تطلق على هذه الأنشطة الإدارية اسم إدارة ، إذ أن الإمبراطوريات القديمة كالإمبراطورية البابلية و الصينية و الرومانية و الإسلامية كلها عرفت الإدارة و طبقتها في تنظيم جيوشها و شؤون الحكم بدون استخدام مصطلح إدارة .

ومع أن الإدارة من أقدم الأنشطة الإنسانية ، إلا أن المفهوم العلمي لها حديث ويعود إلى القرن الحالي فقط، حيث برز في هذا العصر الفصل بين الملكية والإدارة في العمل ،حيث ظهر الإداريون الممتهنون وحلوا محل أصحاب العمل كمديرين للمشروع،حينها بدأت الإدارة في نهاية القرن السابق وبداية القرن الحالي بإرساء جذورها ،حيث ظهرت الكثير من الكتب التي تتحدث عن الإدارة ، وبدا الكثير من المفكرين وأصحاب التجربة في الإدارة بتكوين تجاربهم ونشرها،ففي هذا العصر بدأت الإدارة تأخذ منحنى أخر حيث بدأت تظهر كعلم له مبادئه وفلسفة ويدرس في مدارس الإدارة والمعاهد والكليات والجامعات،كما أصبح للإدارة فكرا متداولا قبل أن يرسوا كفكر حديث بمجموعة من المراحل عرفت بمدارس الفكر الإداري، ساهم في تشكيلها مجموعة من إعلام الإدارة في مختلف العصور والأزمنة.

المطلب الثالث: أهداف وخصائص المؤسسات الاقتصادية:

أولا: أهداف المؤسسة الاقتصادية:

إن أصحاب المؤسسات الاقتصادية سواء كانت عمومية منها أو خاصة، يسعون وراء إنشائهم للمؤسسة، إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي تختلف وتتعدد، باختلاف أصحاب وطبيعة وميدان نشاط المؤسسات، ويمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

1/ الأهداف الاقتصادية:

1-1 تحقيق الربح[1]:

يعتبر تحقيق الربح المبرر الأساسي لوجود المؤسسة لأنه يسمح لها بتعزيز طاقتها التمويلية الذاتية التي تستعملها في توسيع قدراتها الإنتاجية و تطويرها أو على الأقل الحفاظ عليها وبالتالي الصمود أمام منافسة المؤسسات الأخرى و الاستمرار في الوجود.

1-2 عقلنة الإنتاج [2]:

أي الاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج و رفع إنتاجياتها من خلال التخطيط المحكم و الدقيق للإنتاج و التوزيع ثم مراقبة تنفيذ الخطط و البرنامج و ذلك بهدف تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية و المالية و الإفلاس في آخر المطاف نتيجة لسوء استعمال عوامل الإنتاج.

1- 3 تغطية المتطلبات التي يحتاجها المجتمع[3]:

وهذا من خلال تحقيق كامل عناصر الإنتاج لتلبية الحاجات المتزايدة، ويجب أن يحقق الإنتاج ما يلي:

- ✓ مستوى عالي من المرونة.
- ✓ أن يتم الإنتاج في وقته المحدد دون تقديم أو تأخير.
- ✓ أن يتم تسليمه لطالبيه في الوقت المحدد.

[1] ناصر دادي عدون ص 17-18

2 . المرجع السابق، ص: 18

[3] عمار زيتوني، **مصادر تمويل المؤسسات مع دراسة للتمويل البنكي**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 09 ،مارس 2006 ،ص:43

2- الأهداف الاجتماعية :من بين الأهداف الاجتماعية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية على تحقيقه ما يلي:

2-1 ضمان مستوى مقبول من الأجور:يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها، حيث يتقاضون أجورا مقابل عملهم بها، ويعتبر هذا المقابل حقا مضمونا قانونا وشرعا وعرفا، إذ يعتبر العمال العنصر الحيوي والحي في المؤسسة إلا أن مستوى وحجم هذه الأجور تتراوح بين الانخفاض والارتفاع حسب طبيعة المؤسسة وطبيعة النظام الاقتصادي ومستوى المعيشي.

2- 2 تحسين مستوى معيشة العمال:

إن التطور السريع الذي شهدته المجتمعات في الميدان التكنولوجي يجعل العمال أكثر حاجة إلى تلبية رغبات تتزايد باستمرار بظهور المنتجات الجديدة بإضافة إلى التطور الحضاري لهم.

2- 3 توفير تأمينات ومرافق للعمال[1]:

تعمل المؤسسات على توفير بعض التأمينات مثل التأمين الصحي والتأمين ضد حوادث العمل وكذلك التقاعد، بالإضافة إلى المرافق العامة مثل تعاونيات الاستهلاك والمطاعم ....الخ

2- 4 تأهيل العمال[2]:

حيث يتم تدريب وتطوير العاملين ورفع مستويات مهاراتهم المهنية، وهذا عن طريق إخضاع العمال إلى دورات تكوين وتدريب من أجل رفع المستوى المهني، والتخصص حسب القدرة المهنية للعمال.

3- الأهداف التكنولوجية[3]: من بين الأهداف التكنولوجية التي تؤديها المؤسسة:

❖ **البحث والتنمية:** حيث مع تطور المؤسسات عملت على توفير إدارة أو مصلحة خاصة بعملية تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علميا، وترصد لهذه العملية مبالغ قد تزداد أهمية لتصل إلى نسبة عالية من الأرباح، ويمثل هذا البحث نسبا عالية من الدخل الوطني في الدول المتقدمة، وخاصة في السنوات الأخيرة، إذ تتنافس

[1] ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص:19

[2] إبراهيم بختي، دور الإنترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002-2003 ،ص:05

[3] ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص:21

المؤسسات فيما بينها على الوصول إلى أحسن طريقة إنتاجية وأحسن وسيلة، تؤدي إلى التأثير على الإنتاج ورفع المردودية الإنتاجية في المؤسسة.

كما أن المؤسسة الاقتصادية تؤدي دورا مساندا للسياسة القائمة في البلاد في مجال البحث والتطور التكنولوجي نظرا لما تمثله من وزن في مجموعها وخاصة الضخمة منها من خلال الخطة التنموية العامة للدولة المتوسطة الأجل، التي يتم من خلالها التنسيق بين العديد من الجهات ابتداء من مؤسسات البحث العلمي، والجامعات والمؤسسات الاقتصادية.

ثانيا: خصائص المؤسسة الاقتصادية:

تتميز المؤسسة الاقتصادية بعدة خصائص، سواء كانت في بلد متقدم أو سائر في طريق النمو، ويمكن التطرق إلى أهم الخصائص فيما يلي[1]:

1- المؤسسة شخصية قانونية مستقلة: وذلك من حيث امتلاكها لحقوق، واجبات وصلاحيات

2- المؤسسة وحدة إنتاجية: المؤسسة كيان اقتصادي مستقل، يتكون من مزيج من الوسائل البشرية و المادية والمعنوية و المالية بهدف إنتاج سلع و خدمات موجهة للبيع.

3- المؤسسة تساهم في تكوين القيمة المضافة: الإنتاج من السلع و الخدمات يوجه إلى السوق، و ينجم عن ذلك مدا خيل يطرح منها الإستهلاكات التي أدت إلى إنتاجها، وحينها تتشكل القيمة المضافة للمؤسسة، فهي إذن رصيد يعبر عن مدى نجاح نشاط المؤسسة في تقديم إضافات عن طريق عمليات تحويل المواد الأولية و مدخلات أخرى إلى سلع ذات قيم إستعمالية موجهة للمستهلكين.

4- المؤسسة وحدة لتوزيع المداخيل: إن هذه القيمة المضافة تحققت بتضافر مجهودات مختلف المتعاملين، فهي لا تعود كلية للمؤسسة، بل يشاركها فيها هؤلاء الأعوان بحصولهم على أقساط منها:

- ✓ ضرائب و رسوم إلى الدولة و الجماعات المحلية.
- ✓ اقتطاعات إلى صناديق الضمان الاجتماعي و التأمينات و المعاشات.
- ✓ فوائد مالية إلى البنوك و المؤسسات المالية.
- ✓ أرباح لشركاء المؤسسة.

[1] سعيد أوكيل، استقلالية المؤسسات العمومية، تسيير واتخاذ القرارات في إطار المنظور النظامي، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر،1996 ، ص .16

5- المؤسسة خلية اجتماعية: تقوم المؤسسة بتوظيف عدد هام من العمال، فهي بهذا تقوم بوظيفة اجتماعية توفر بها الأجور والاستقرار والتحفيز والترقية والمركز الاجتماعي والتكوين و التأهيل ...

فالمؤسسة إذن عبارة عن تجمع بشري يهدف إلى تحقيق هدف معين، كثيرا ما يختلف هدف المؤسسة عن أهداف الأفراد مما يؤدي إلى نشوء نزاعات تقتضي المتابعة و التسيير.

6- المؤسسة مركز اتخاذ القرارات الاقتصادية والمالية: حيث تلعب المؤسسة دورا هاما في اقتصاد السوق، حيث تعد مركزا لاتخاذ القرار الاقتصادي فيما يتعلق بطبيعة وكمية المنتجات المطروحة في السوق وأسعارها، وكمية ونوعية المواد الأولية المستعملة في عملية الإنتاج. لذلك يجب أن تتميز عملية اتخاذ القرار بالدقة التي تتأتى بالاعتماد على الطرق العلمية والخطوات الواضحة، وعلى الحساب الاقتصادي الذي يتمثل في مقارنة التكاليف والعوائد المتوقعة[1].

المطلب الرابع : أنواع المؤسسات الاقتصادية:

يمكن تصنيف المؤسسات الاقتصادية إلى عدة أشكال مختلفة ومتعددة تبعا لمجموعة من المعايير منها:

- ✓ معيار طبيعة الملكية.
- ✓ المعيار القانوني.
- ✓ معيار النشاط الاقتصادي.
- ✓ معيار الحجم.

1- تصنيف المؤسسات حسب طبيعة الملكية:

ترتبط الطبيعة القانونية للمؤسسات بشكل ملكيتها على اعتبار أن شكل الملكية هو المحدد لنمط القوانين والأنظمة التي تحكم إجراءات وقواعد تسييرها ، وتصنف المؤسسات حسب هذا المعيار إلى نوعين هما:

- ❖ **المؤسسات الخاصة:** وهي تلك المؤسسات التي تعود ملكية الأموال فيها لفرد، أو المجموعة من الأشخاص ، كشركات الأشخاص والشركات ذات المسؤولية المحدودة، وشركات المساهمة.
- ❖ **المؤسسات العامة والمختلطة** :وهي مؤسسات ذات طبيعة قانونية مختلفة،وتتمثل فيما يلي:
  - ✓ **المؤسسات العامة:** وهي التي تعود ملكيتها للدولة كالشركات الوطنية والمحلية

[1] .العربي دخموش، مرجع سابق، ص 4، 5

✓ **المؤسسات المختلطة**[1]: وهي التي تشترك الدولة أو أحد هيئاتها مع الأفراد في ملكية الأموال وفي سلطة القرار.

2- تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب المعيار القانوني:

سيتم التطرق إليها بنوع من التفصيل في الجزء الثاني من المحاضرة الأولى[2].

1/مؤسسات فردية: هي المؤسسة التي يملكها شخص واحد ، و هو رب العمل و صاحب رأس المال و كذا عوامل الإنتاج و يديرها بنفسه ، و هي المؤسسة التي تندمج فيها شخصيتها القانونية بشخصية صاحب رأس المال.

2/ الشركات : هي المؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر متراضين يشتركان في تمويلها بقيمة مادية أو عينية ،و أن يكون تمويلها خاليا من المخالطة و التدليس أو الإكراه وتتمتع بشخصية اعتبارية ، و هي إما شركات أشخاص أو أموال.

أ- شركة أشخاص :يمكن تقسيمها هي الأخرى إلى:

❖ **شركة تضامن** : هي الشركة التي ينعقد رباطها بين شخصين أو أكثر بقصد مزاولة نشاط ذي طبيعة تجارية ، و الشركاء بالتضامن لهم صفة التاجر، و هم مسؤولون من غير تحديد عن ديون الشركة من جميع أسماء الشركاء أو من اسم أحدهم أو أكثر، متبوع بكلمة و شركائهم ، لا يجوز أن تكون حصص الشركاء ممثلة في سندات قابلة للتداول ، و لا يمكن إحالتها إلاّ برضا جميع الشركاء، و تنتهي الشركة بوفاة أحد الشركاء أو بإفلاسه أو إعساره أو الحجر عليه ما لم ينص القانون الأساسي على عكس ذلك .

❖ **شركة المحاصة:** هي شركة مستقلة ليست لها شخصية معنوية تنعقد بين شخصين أو أكثر، يقوم أحد الشركاء بتسجيل اسمه الشخصي و يكون ملزما وحده حتى في حالة الكشف عن أسماء الشركاء الآخرين ودون موافقتهم لا يمكن تمثيل حقوق الشركاء بسندات قابلة للتداول

❖ **شركة التوصية البسيطة:** يقضي القانون التجاري الجزائري بأن تقوم شركة التوصية البسيطة على الاعتبار الشخصي لجميع الشركاء فيها ، يستوي في ذلك الشركاء المتضامنون و الشركاء الموصون وتسميتها بالتوصية تعني الثقة، إذ يثق الشريك الموصي بالشريك المتضامن من حيث قدرته و كفاءته لإدارة الشركة، كما يثق الشريك المتضامن في الشريك الموصي الذي يقدم له المال اللازم، أو يتعهد بتقديمه ولا يشترك في الإدارة .

[1] Jean Longatte, Jacques Muller, op.cit, P7.

[2] .ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص ص: 59،60

حيث تطبق الأحكام المتعلقة بشركة التضامن على شركة التوصية البسيطة و لكنها تستمر في حالة وفاة الشريك الموصي ،و تحل في حالة إفلاس ،أو إعسار أحد الشركاء المتضامنين، وفي حالة وفاته تستمر الشركة مع ورثته و يصبحون شركاء موصين.

ب- شركة الأموال : يمكن تقسيمها إلى:

❖ **الشركة ذات المسؤولية المحدودة:**(SARL (Société a Responsibility Limit

الإطار القانوني لشركة ذات المسؤولية المحدودة يضم عددا من الشركاء ، لا يتعدى 20 شريكا،لا يكتسبون صفة التاجر و لا يسألون عن ديون الشركة و لا يتحملون الخسائر إلاّ في حدود ما قدموه من حصص في رأسمالها. تتخذ الشركة اسما خاصا بها ، يجوز أن يكون مشتقًا من الغرض من تأسيسها أو اسم أحد الشركاء ، و أن لا يكون رأسمال الشركة أقل من1.000.000دج.

و ينقسم رأس المال إلى حصص ذات قيمة اسمية متساوية مبلغها 1000 دج على الأقل و لا يمكن أن تكون ممثلة في سندات قابلة للتداول ، لا تحل الشركة ذات المسؤولية المحدودة نتيجة الحظر على أحد الشركاء وإفلاسه أو وفاته ، إلا إذا تضمن القانون الأساسي شرطا مخالفا لهذه الحالة و يمكن أن تنتقل الحصص عن طريق الإرث ، و يمكن إحالتها بكل حرية بين الأزواج و الأصول و الفروع.

❖ **الشركة ذات الشخص الواحد:** (enterprise unipersonnelle a responsibility limit) EURL

هي نوع من الشركة ذات الشريك الواحد، بالرغم من أن المالك لها شخص واحد سواء أكان طبيعياً أم معنويًا ، إلاّ أنها تسمى شركة و تتميز بخصائصها، و يمكن أن تتخذ اسما خاصا بها مشتقًا من غرض تأسيسها، أو اسم صاحبها بالإضافة إلى شخصية اعتبارية.

❖ **شركة المساهمة:**

هي الشركة التي يقسم رأسمالها إلى أسهم قابلة للتداول ، و تتكون من شركاء لا يتحملون الخسائر إلاّ بقدر حصصهم ، و لا يمكن أن يقل عدد الشركاء عن سبعة، و يطلق على شركة المساهمة (الشركة) و يجب أن تكون متبوعة بذكر رأسمالها، و يجوز إدراج اسم شريك أو أكثر إلى التسمية.

❖ **شركة التوصية بالأسهم:**

تؤسس شركة التوصية بالأسهم التي يكون رأسمالها مقسما إلى أسهم بين شريك متضامن أو أكثر له صفة التاجر أو مسؤول دائم بصفة متضامنة مع ديون الشركة ، و الشركاء الموصون المساهمون لا يتحملون الخسائر إلاّ بما يعادل حصصهم،و لا يمكن أن يكون عدد الشركاء الموصين أقل من ثلاثة و ألا تذكر أسماؤهم في اسم الشركة.

3/ تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب قطاع النشاط[1]:

توزع المؤسسات الاقتصادية استنادا لهذا المعيار إلى ثلاث قطاعات رئيسية:

أ- **مؤسسات القطاع الأولى:**

وتجمع المؤسسات المتخصصة في كل من الزراعة بمختلف أنواعها ومنتجاتها، وتربية المواشي، بالإضافة إلى أنشطة الصيد البحري وغيره من النشاطات مرتبطة بالأرض و الموارد الطبيعية القريبة إلى الاستهلاك، وعادة ما تضاف إليها أنشطة المناجم.

ب- **مؤسسات القطاع الثاني:**

وتجمع مختلف المؤسسات التي تعمل في تحويل المواد الطبيعية إلى منتوجات، و تشمل بعض الصناعات المرتبطة بتحويل المواد الزراعية إلى منتجات غذائية وصناعية مختلفة، وكذلك صناعات تحويل وتكرير للمواد الطبيعية من معادن وطاقة وغيرها وهي ما تسمى بالصناعات الإستخراجية، ومؤسسات الصناعات الاستهلاكية بشكل عام، ومؤسسات صناعة التجهيزات وسائل الإنتاج المختلفة، ومؤسسات البناء والأشغال العمومية.

ج- **مؤسسات القطاع الثالث "الخدمات" :**

هذه المؤسسات تشمل مختلف الأنشطة التي لا توجد في المجموعتين السابقتين وهي ذات أنشطة جد مختلفة وواسعة انطلاقا من مؤسسات النقل، البنوك، المؤسسات المالية، التعليمية، الصحة وغيرها .

[1] ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص 70. ،71

4- تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب معيار الحجم:

توجد عدة مؤشرات تستخدم لتصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم ، من بينها: رقم الأعمال، حجم رأس المال، ومؤشر عدد العمال في المؤسسة ، هذا الأخير الذي يعد المؤشر الأكثر اعتمادا في تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم، فهو الذي يصنف على أساسه المؤسسة الاقتصادية إلى مؤسسات صغيرة ومتوسطة ومؤسسات كبيرة كما يلي:

أ- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

لهذا النوع من المؤسسات ميزة أساسية تكمن في بساطة البنية الهيكلي كما أن طرق تسييرها غير معقدة ، إضافة إلى قلة العاملين فيها، حيث لا يوجد مقياس متفق عليه لتعريف

هاته المؤسسات فالأمر يختلف من بلد إلى أخر.

فحسب البنك الدولي للاستثمار : المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي التي يكون فيها عدد العمال اقل من 9500عامل وتكون المساهمة في رأس مالها من طرف أعوان خارج صاحب المؤسسة لا تتجاوز30[1]%

وبالنسبة للجزائر وحسب القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تعرف المؤسسة الصغيرة 10 والمتوسطة مهما كانت طبيعتها القانونية بأنها مؤسسة إنتاج للسلع والخدمات[2] ، تشغل من 1 إلى 250 شخص، حيث لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 2 مليار دينار أو لا تتجاوز حصيلتها السنوية 500 مليون دينار جزائري.

ب- المؤسسات الكبير:

وتشغل يد عاملة كبيرة تفوق 500 عامل، ملكيتها غالبا ما تعود إلى عدد كبير من الأشخاص، ولهذه المؤسسات أشكال مختلفة منها ما يلي:

✓ **المجمع:** عبارة عن مجموعة مؤسسات تربطها علاقة مالية واقتصادية وهي تابعة للمؤسسة الأم، ومثال ذلك في الجزائر"مجمع صيدال...إلخ.

[1] . الداوي الشيخ، اقتصاد المؤسسة، مركز الطباعة لجامعة الجزائر، 1998، ص

[2] القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، العدد 77 مؤرخ يوم السبت 15 ديسمبر2001

✓ **المؤسسات متعددة الجنسيات:** هي عبارة عن مؤسسات عابرة للقارات ولا تعرف بالحدود الجغرافية، حيث تقيم وحدات إنتاجية في العديد من البلدان، متبعة في ذلك سياسات، إستراتيجيات عالمية، هذه الأخيرة تختلف من مؤسسة لأخرى، ونذكر من هذه الإستراتجيات ما يلي:

- **إستراتجية تخفيض التكاليف** : وذلك من خلال إقامة فروع في البلدان التي توفر يد عاملة رخيصة بالإضافة إلى المواد الأولية التي لا تكلفها الكثير في سبيل الحصول عليها.
- **إستراتيجية تجارية:** من خلال توسيع حصتها السوقية على المستوى العالمي، من خلال إنشاء هذه الوحدات الإنتاجية في بلدان مختلفة.
- **إستراتيجية انتهازية:** من خلال إقامة فروع أو مؤسسات في دول من أجل الاستفادة من قوانين تلك الدولة مثل: تخفيض أو إعفاءات ضريبية، تسهيلات جمركية، تساهل في قوانيني حماية البيئة.

المبحث الثاني : المسؤولية الاجتماعية[1]

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من بين المفاهيم التي يمكن أن تثار حولها جملة من التساؤلات والتي يمكن أن ترقى لمستوى إشكاليات؛ نقول هذا من منطلق أن الإشكالية تعني في ابسط معانيها أنها قضية يكتنفها الغموض وتتضارب حولها الرؤى؛ وبالعودة إلى مفهومنا السالف الذكر وإسقاط هذا الطرح عليه نجد انه كذلك "إشكالية".

إن أول ما يتبادر إلى الذهن عند سماع مصطلح "المسؤولية" هو البعد القانوني (المدني والجزائي) للمفهوم لكن عند التعمق في دراسته، خاصة من وجهة نظر متعددة التخصصات، نجد أنه متشعب وواسع جدا؛ فهو يرتبط بالفلسفة (إشكالية الحرية والحتمية)، علم النفس (إشكالية الأمان وقوة الشخصية)،الاقتصاد (إشكالية الربح ومدى اندماج المنظمات اجتماعيا)، علم الاجتماع (إشكالية النظام والتكيف الاجتماعي لوحدات المجتمع)، وعلوم الإعلام والاتصال (إشكالية المهنية ومراعاة الخصوصية الاجتماعية للمجتمع).

المطلب الأول : نشأة فكرة المسؤولية الاجتماعية[2].

لا يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوما جديدا، حيث بدأ الحديث عن هذا المفهوم في الستينيات من القرن الماضي، وتزايد الاهتمام بالدور الاجتماعي لرأس المال في أعقاب انهيار جدار برلين ، وأحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001 ، وكذلك الفضائح المالية لعدد من الشركات العالمية مثل(إنرون وآرثر أندرسون) وغيرهما من الشركات العالمية التي لفتت الانتباه إلى الممارسات الخاطئة لهذه الشركات وتفشي مظاهر الفساد بها . وهنا ظهرت أهمية تبنى الشركات لبرامج المسئولية الاجتماعية، ومن أهم[3] الأسباب التي أدت إلى تزايد الحديث عن برامج المسؤولية الاجتماعية ، زيادة الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالفقر، وانخفاض مستوى معيشة بعض الفئات، وانتشار البطالة وكذا تنامي الاهتمام بالتنمية الاجتماعية، وردت أهمية مؤشرات الأداء الاجتماعي حينما أوضح "Sheldon" على أن مسؤولية كل منظمة تتحدد من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع، ثم توالت أبحاث أخرى فقد أوصى المؤتمر المنعقد في جامعة كاليفورنيا عام 1972

[1] المركز الد يمقراطي العربي ألمانيا - برلين كتاب جماعي الطبعة الأولى 2019

[2] دافيد ريتشمان وآخرون:" **الإدارة المعاصرة**"، ترجمة (رفاعي محمد رفاعي، محمد سيد أحمد عبد المتعال)، دار المريخ للنشر، الرياض (المملكة العربية السعودية) ص 101- 201.

تحت شعار "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" بضرورة إلزام كافة المنظمات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة و المساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد.

ومن أهم العوامل التي تساعد على التوسع في برامج المسؤولية الاجتماعية التواصل بين الشركات من خلال الشفافية والإفصاح بشكل مباشر ومستمر، مما يؤدي إلى الاستفادة من التجارب السابقة واستثمار الخبرات المتراكمة في هذا المجال . ومن هنا تظهر أهمية إعداد التقارير الخاصة بالمسئولية الاجتماعية لرأس المال كوسيلة للإفصاح والشفافية. ويعتمد هذا على قدرة الشركات والأنشطة التي تقوم بها وطاقاتها المالية والمادية والبشرية وعلى احتياجات أصحاب المصالح، ومع استجابة منظمات الأعمال لهذا الطرح الجديد وضع المشرع القانوني قواعد تضفي على هذه الأفكار سمة الإلزام للتأكيد على أن الالتزام بالأداء الاجتماعي لم يعد اختيار أمام المؤسسات إنما هو أمر ملزم إذا رغبت هذه المؤسسة في الاستمرار و عليه ظهرت دراسات الجمعية القومية للمحاسبين و جمعية المحاسبين الأمريكية و دراسات المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين للتأكيد على أهمية الإفصاح عن الأداء الاجتماعي حيث اتجهوا لإرساء الأسس اللازمة لقياس فاعلية البرامج الاجتماعية لمنظمات الأعمال. ولقد اختلفت الأطر النظرية المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصادي لآخر ومن مدرسة إدارية لأخرى ومن نظرية لأخرى و لعل أهم تلك النظريات الممهدة للتأصيل العلمي.

المطلب الثاني : الإطار ألمفاهيمي حول المسؤولية الاجتماعية.

سعى معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية إلى توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتي عرفها ب "السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم "[1]، وقد يغطي المفهوم أيضا القيم المرتبطة بحماية البيئة. وفي الوقت الذي يستخدم فيه مفهوم المسؤولية الاجتماعية في كثير من الأحيان بمعناه الواسع، فإنه ينحصر في معناه الضيق بمجال الأخلاق والمبادئ وليس بأعمال أو نتائج ملموسة، ولذلك ثمة اهتمام واسع بمفهوم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الذي لا يشمل مبادئ تحفيز الهمم فقط بل كذلك العمليات مثل تكييف نظم الإدارة والتكنولوجيا والنتائج والآثار الملموسة في أصحاب المصلحة .

[1] مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة"، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف/ 2004 ،ص 27

وحسب البنك الدولي فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ما هي "إلا التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة وبالعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء"[1].

إلا أن كل هذه الآراء تتفق من حيث مضمون هذا المفهوم، ففي تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فالمسؤولية الاجتماعية هي "الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل[2]".

وفي حين أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم بموجبه تهتم المؤسسات بمصالح المجتمع عن طريق الأخذ بعين الاعتبار تأثير نشاطاتها على المستهلكين والموظفين وحملة الأسهم والمجتمعات والبيئة وذلك على كل أوجه عملياتها[3]، عرف دركر (**Drucker 1977**)المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به ، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم[4]" .

أما "1979" Strier فقد أشار إلى كون "المسؤولية الاجتماعية ممثلة لتوقعات المجتمع لمبادرات المؤسسات في إطار مجالات عديدة تقع تحت أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المؤسسات اتجاه المجتمع "[5]، وفي نفس الوقت طرح Holmes وجهة نظر ترى في المسؤولية الاجتماعية التزاما أخلاقيا وإنسانيا وأدبيا تتحمله المؤسسات اتجاه المجتمع العاملة به وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشاكل الإسكان وغيرها"[6].

" ويرى Robbins أن "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع"[7] وفي نفس الوقت يعرف كل من K .Davis et R. Biostrome المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام المؤسسة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين تحقيق الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة على هذه القرارات".

---

[1] مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ، مرجع سابق، ص28.

[2] رقية عيران، **"المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية"**، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العربي www.Arabvolunteering.org.

[3] موسوعة ويكيبيديا.

[4] د. طاهر محسن المنصور ألغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، **"تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة"**، مداخلة لقسم إدارة الأعمال-جامعة الزيتونة وجامعة البترا، عمان-الأردن، 2006

[5] نفس المرجع.

[6] نفس المرجع.

[7] عبد الله بن منصور، **"إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008 ،ص 241

وقد جاء التعريف الأكثر شمولا وبه كانت هناك نقلة نوعية في اغناء وتوسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إطار البحوث الرائدة ل Carroll حيث يرى أنها "التزام المنشاة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات [1]" .

المطلب الثالث : أطراف ومجلات المسؤولية الاجتماعية [2]:

أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تمثل بعدا هاما يتكامل مع الأبعاد الأخرى التي ينبغي للمنظمة تحقيقها على المدى البعيد والقريب وقد وقعت منظمات تحت تأثير العديد من الضغوط التي دفعتها نحو أداء من الأنشطة والبرامج الاجتماعية ومن أهم هذه الضغوطات ما يلي :

1- التشريعات الحكومية : وذلك من حيث الحدود والتوجيهات التي تضعها الحكومة للمشاركة في المجالات الاجتماعية المختلفة و كذلك أوجه الاستثمار المسموح بها والأماكن التي تتواجد بها تزاول بها أعمالها

2- المنافسة : حيث تشتد المنافسة بين مختلف المنظمات سواء على المستوى القومي أو الدولي مما يجبر هذه المنظمات عن القيام بالعديد من الجوانب التي تنعكس مسؤولياتها الاجتماعية لبناء سمعة طيبة لها واكتساب المزيد من العملاء .

- ✓ **التقدم الفني والتكنولوجي :** مما يضفي أفكار جديدة ويفتح مجالات أوسع للمزيد من مشاركة المنظمات في مسؤوليتها الاجتماعية .
- ✓ **التعليم والثقافة :** فتقدم المعلومات والمعارف والقيم وتطويرها يلزم المنظمات بمراعاة وكذلك تطوير وتنمية سياسة العاملين وشؤونهم وتقييم أعمالهم ومراعاة رغباتهم
- ✓ **اتجاهات الإدارة :** حيث تلقى الاتجاهات في الاتجاهات في الإدارة على المديرين أعباء ومسؤوليات متعلقة بقيام المنظمة بمسؤولياتها الاجتماعية للمساعدة في تحقيق الأهداف الاقتصادية للمنظمة .
- ✓ **جماعات الضغط :** والتي تمارس بدورها ضغوطا على المنظمة لإجبارها على القيام بمسؤولياتها الاجتماعية مثل جماعات حماية المستهلك وغيرها .

[1] إياد محمد عودة، **"قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية"**، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج 30 لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008 ،ص 44

[2] د محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،الإسكندرية، 2007، ص: 119

ويوجد العديد من الأفراد والفئات التي توجه إليها المنظمات جهودها الاجتماعية ومن أهم هذه الأطراف ما يلي :

- ✓ الحكومة والأجهزة الحكومية.
- ✓ المتعاملون مع المنظمة (عملاء –موردون ... إلخ).
- ✓ الملاك والمساهمون.
- ✓ الجامعات وأجهزة البحث العلمي.
- ✓ المؤسسات الاجتماعية والخيرية .
- ✓ جماهير مواطنو المجتمع.
- ✓ البيئة.

ويمكن تقسيم مجالات المسؤولية الاجتماعية وفقا للفئات أو الأطراف المستفيدة إلى قسمين

- **أحداهما:** داخل المنظمة وذلك من ناحية بناء فلسفة العمل وأهدافه وسلطاته ومسؤولياته والعلاقات القائمة ، وأسلوب تشغيل العاملين ، وإجراء العمل والخدمات المقدمة للعاملين بالمنظمة.
- **ثانيهما:** خارج المنظمة ويشمل الجهود المبذولة من جانب المنظمة تجاه الأطراف الخارجية لها سواء كانت موجهة نحو العملاء أو الحكومة أو الجماهير صفة عامة أو البيئة المحلية القومية علاوة على علاقة المنظمة بالمنافسين لها.

المطلب الرابع : أنماط المسؤولية الاجتماعية social responsabilitéy.

أدى زيادة وضخامة حجم المنظمات وزيادة عدد العاملين وتعقد تكنولوجيا الإنتاج فيه على تأثير منشآت الأعمال في البيئة التي تعمل فيها وبالتالي فيها القرارات الحكومية بأشكال مختلفة ومن هنا انطلقت الانتقادات لتلك المنشات لأرباحها الضخمة التي لم يحصل منها المجتمع على ما يسهم في تطوره لذلك قامت المنظمات بالرد على هذه الانتقادات بتحسين وضع العاملين والاهتمام بما يمكن أن يطلق عليه الأداء الاجتماعي الداخلي وأيضا تحسين نوعية حياة العاملين وتطوير ظروف بيئة العمل وتوفير العدالة الوظيفية وايتاحة فرص التقدم للعاملين ولم تغفل المنشات في هذه المبادرات الاجتماعية إلى تحسين أرباحها وموقعها التنافسي بالتركيز على الجانب الاقتصادي [1].

[1] د محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،الإسكندرية، 2007، ص: 119

بالإضافة إلى ذلك لم تغفل تلك المنشآت على الاهتمام بالبنية التحتية لكي تخف من ضغط الانتقادات المتزايدة عليها .

ومن أمثلة ذلك على إدراك المنظمة للدور الاجتماعي الذي يجب أن تمارسه ما يلي :

النمط الأول : المسؤولية الاقتصادية economic responsibilitiy

والذي تبناها الاقتصادي الأمريكي الحائز على جائزة نوبل Milton Frei dl Mua يشير إلى أن المدراء هم محترفون وليس مالكي الأعمال التي يديرونها لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين فمهمتهم انجاز أعمالهم بأحسن حال من اجل تحقيق أرباح ضخمة وهو ما تركز عليه تلك المنشات من اجل التركيز على تضخيم الربح للمالكين بغض النظر عن الأهداف الاجتماعية والتي إذا ما قدروا أن ينفقوا عليها من الأموال والتي قد تحفظ من الأرباح نتيجة لهذا الصرف على هذا الجانب مما يلحق بالمالكين وأيضا إذ كما تم رفع الأسعار بالتعويض على الجانب الاقتصادي فان المستهلكين سيخسرون أيضا وإذا امتنعوا عن شراء المنتجات فان المبيعات سوف تنخفض وبالتالي سوف تتدهور المنشاة .

النمط الثاني : الاجتماعي social

ترتكز المنشات على الجانب الاجتماعي ومتطلباته وحاجاته في جميع قراراتها ومثال على ذلك جماعات السلام الأخضر Green peace فهي جماعات تقدم نفسها كأحزاب اجتماعية صرفة تمثل هذا النمط وتحث المنشاة على تبنية لذلك تجد المنشاة صعوبة كبيرة في أن توفق متطلبات أدائها الاقتصادي ومتطلبات الاتجاه الاجتماعي سواء كان ذلك على الصعيد الداخلي آو الخارجي .

النمط الثالث : الاقتصادي / الاجتماعي social/ economic

يعتبر هذا النمط أكثر توازنا من غيره فإدارة المنشاة لا تمثل مصالح المالكين فقط بل تتطلب إلى أمور أخرى عديدة له علاقة بتلك المصالح مثل الحكومة والمجتمع وهناك أفكار تدعم هذا الاتجاه منها اتساع عملية الخصخصة الذي أدى إلى تطلع المجتمعات إلى منشآت الأعمال لتتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضلع به الحكومة تجاه المجتمع والبيئة .

ثانيا: عناصر المسؤولية الاجتماعية:

و بشكل عام فان المسؤولية الاجتماعية على أنها مزيج من مجموعة عناصر رئيسية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم(02):عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	المسؤولية(أمثلة)
المالكون	✓ تحقيق أكبر الأرباح ✓ تعظيم قيمة الأسهم ✓ زيادة قيمة المنظمة ✓ رسم صورة محترمة للمنظمة في بيئتها ✓ حماية أصول المنظمة
العاملون	✓ رواتب و أجور مجزية ✓ ظروف عمل مناسبة ✓ تدريب و تطوير مستمر ✓ ظروف عمل صحية مناسبة ✓ عدالة وظيفية ✓ مشاركة بالقرارات
الزبائن	✓ تقديم منتجات ذات جودة عالية ✓ التزام أخلاقي بعدم حرق قواعد العمل أو السوق ✓ سهولة الحصول على السلعة ✓ منتجات أمنة للاستعمال ✓ إرشادات بشان استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياه
المنافسون	✓ عدم سحب العاملين من منظمة لأخرى بوسائل غير نزيهة ✓ منافسة عادلة و نزيهة و عدم الإضرار بمصالح الآخرين
الموردون	✓ استمرار التعامل العادل،أسعار عادلة و مقبولة للمواد المجهزة ✓ تطوير استخدام المواد المجهزة ✓ تسديد الالتزامات و الصدق بالتعامل

	✓ تدريب المجهزين عن مختلف أساليب تطوير العمل
المجتمع المحلي	✓ المساهمة في دعم البنى التحتية ✓ احترام العادات و التقاليد و عدم خرق القواعد العامة و السلوك ✓ محاربة الفساد الإداري و الرشوة ✓ دعم مؤسسات المجتمع المدني ✓ دعم الأنشطة الاجتماعية و دعم المراكز العلمية و مؤسسات التعليم
البيئة	✓ ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة ✓ تقليل المخاطر البيئية ✓ وجود مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة ✓ إشراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة ✓ مكافآت و حوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية ✓ معالجة المخلفات ✓ حماية التنوع البيئي
الحكومة	✓ الالتزام بالقوانين و التشريعات الصادرة من الحكومة ✓ تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم بصدق ✓ تعزيز سمعة الدولة و الحكومة في التعامل الخارجي ✓ احترام مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف ✓ تعزيز جهود الدولة الصحية و خصوصا ما يتعلق بالأمراض المتوطنة
جماعات الضغط الأخرى	✓ التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الإعلام ✓ الصدق و الشفافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة ✓ التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك و النفايات
الأقليات ذوي الاحتياجات الخاصة	✓ عدم التعصب و نشر روح التسامح نحو الأقليات ✓ المساواة في التوظيف و العدالة في الوصول إلى المناصب العليا ✓ تجهيزات للمعوقين و دعم الجمعيات التي تساعد المعوقين على الاندماج في المجتمع ✓ احترام حقوق و خصوصية المرأة ✓ فرص الترقية العادلة

	✓ تشجيع التفكير العلمي عند الشباب و نشر ثقافة التسامح[1]

المصدر:طاهر محسن ألغالبي،صالح مهدي محسن،"المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال " مجلة البحوث المعاصرة pdf ،عدد 2،1997

[1] المصدر:طاهر محسن ألغالبي،صالح مهدي محسن ،"المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"،مجلة البحوث المعاصرة pdf ،عدد 2،1997.

المبحث الثالث : واقـع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائريـة

لقد أثبتت التجربة أن الطريق نحو التنمية الاقتصادية يمر حتما عبر المؤسسة الاقتصادية ويرتكز على التحكم في كفاءتها الإنتاجية لذلك وجب على إدارتها أن تبحث في العمق عن طريق أساليب حديثة في تسيير وظائفها لتحقيق الاستخدام الأمثل للجهود البشرية والمادية وإقامة علاقات جيدة بينها وبين العمال وإشراكهم في الرقابة واخذ بهذا الرأي في كل ما من شانه دفع وتطوير المؤسسة الاقتصادية.

انطلاقا من هذه المكانة تعتبر المؤسسة الوطنية العمود الفقري والركيزة الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وقد فرضت نفسها كمرجع مهم لتحليل تجارب القطاعات الاقتصادية في بلدان العالم الثالث لذلك يمكن أن نلمس دور المؤسسة الاقتصادية باعتبارها واجهة من واجهات النشاط الاقتصادي الوطني.

المطلب الأول: الأطر القانونية والتنظيمية والعملية للممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

ومن خلال هذا المطلب سنتعرف على المراحل والتطورات التي شهدتها المؤسسة الاقتصادية في الجزائر من مرحلة ما بعد الاستقلال إلى وقتنا الحالي ,ثم نتطرق إلى الإطار القانوني والتنظيمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الجزائر أي جهود الدولة القانونية و التنظيمية في سبيل تشجيع برامج المسؤولية الاجتماعية ,ثم نركز على الحديث عن واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

ما تزال الدولة الممول رقم واحد لكل المشروعات ذات الطابع التنموي في المجال الاقتصادي أو الاجتماعي, سواء كان هذا التمويل من خلال الهيئات الحكومية أو الاستثمارات الحكومية التي تم تخصيصها بناء على مخطط النفقات العمومية للدولة من خلال المؤسسات الاقتصادية العمومية بنسب اقل ,أما بالنسبة للقطاع الخاص فانه يبقى فتيا وينعكس تواجده من خلال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لم تبلغ درجة النضج الاجتماعي الكافي للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية .

1- أهم التحولات في مسيرة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

مرت المؤسسات الاقتصادية العمومية بتطورات وإصلاحات مختلفة ,منذ الاستقلال وحتى الوقت الحاضر وتمت هذه التطورات من خلال أربعة مراحل بارزة وهي :

المرحلة الأولى (ما قبل 1980)[1]:

اعتمدت عملية البناء الاقتصادي والاجتماعي في هذه المرحلة على ما يسمى بالريع النفطي الذي يعتبر الينبوع المتدفق في تغذية وتعويض ميزانيات المؤسسات العمومية ويمكن تقسيم هذه المرحلة إلى عشرين أو فترتين والتي مازالت أثارهما ومعاملهما قائمة حتى الآن.

- الفترة الأولى (1962-1970):ويمكن تقسيمها إلى مرحلتين[2]:

❖ **مرحلة التسيير الذاتي:**

التي أعقبت الاستقلال مباشرة وامتدت إلى حوالي1965المؤسسة المسيرة ذاتيا entreprise autogère وتعتبر هذه التجربة للمؤسسات الاقتصادية تكريسا لتوجهات سياسية معينة ذلك أن الأساليب والتقنيات المعتمدة لضمان التنمية الاقتصادية قد سادتها وطغت عليها فكرة الإيديولوجية والاشتراكية.

❖ **مرحلة التسيير البيروقراطي :**

والتي امتدت حتى سنة 1970 حيث تقلص حجم المشاركة العمالية إلى درجة كبيرة وتعتبر هذه الفترة فترة هيمنة الدولة على القطاع العام والاستمرار في إضفاء الطابع الاشتراكي للمؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري ، كما عرفت هذه المرحلة تراكمات كثيرة في التجارب والإصلاحات والمتكررة في خصم سيرة التنمية الوطنية ، بحيث بادرت السلطة السياسية آنذاك إلى ذلك الارتباط بالفرنك الفرنسي قصد تقليص التبعية تجاه الخارج وبعث قطاع اقتصادي تابع للدولة يأخذ على عاتقه عملية البناء الاقتصادي الاجتماعي

نتائج الفترة الأولى :

وما بمكن استنتاجه من هذه الفترة الأولى هو صياغة الأهداف العامة لإستراتيجية التنمية الوطنية وتوفير الأرضية الصلبة لقيامها في الواقع وذلك من خلال ما يلي :

[1] جامعة محمد خيضر بسكرة_ جوان 2002
[2] نفس المرجع السابق

- ✓ التوسع في عملية التامين للاحتكارات الأجنبية خاصة في المجال الصناعي باعتبار المتعامل الرئيسي لعملية التصنيع المستهدفة آنذاك
- ✓ بعث مؤسسات وطنية بديلة عن هذه الاحتكارات تضطلع بعملية البناء والتشييد لمواكبة مخططات التنمية الوطنية عن كثب
- ✓ اعتبار المؤسسات الوطنية العمومية الركيزة الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وفرض نفسها ولاسيما تبنيها نموذج منفرد للتنمية المستقلة
- ✓ التركيز على إظهار المؤسسة الوطنية العمومية إلى حرز الوجود باعتبارها هدف في حد ذاته.
- ✓ الاعتماد على الأسلوب التقليدي التلقائي في تنظيم وتسيير المؤسسة

- الفترة الثانية (1971- 1980)[1]:

وهي فترة أسلوب التسيير للمؤسسات فترة الانتقال من شكل المؤسسة العامة أو المشروع العام إلى شكل المؤسسة الاشتراكية وكان هذا بتأثير عوامل عدة أهمها اعتبار تجربة التسيير الذاتي بكل ايجابياتها وسلبياتها ، باعثا على ضرورة صيغة لتجسيد المشاركة الفعلية و الفعالة في التسيير وكذلك تحويل المؤسسة الوطنية العمومية من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب جديد .

إن المشاركة العمالية في الجزائر هي نتيجة مباشرة للتسيير الاشتراكي للمؤسسات الذي ينظم وظيفتين رئيسيتين لمصلحة هؤلاء العاملين والتي تتمثل في المساهمة في اتخاذ القرار من جهة والرقابة على سير المؤسسة من جهة أخرى ولقد عرفت هذه الفترة عوائق عديدة يمكن الوقوف عليها على مستويين:

- ✓ على مستوى المحيط الداخلي للمؤسسة.
- ✓ على مستوى المحيط الخارجي للمؤسسة.

أولا : المحيط الداخلي للمؤسسة :

يمكن تلخيص هذه النقائص والتناقضات التي اتسمت بها عملية تسيير المؤسسة الوطنية في النقاط التالية :

1- تعدد مراكز اتخاذ القرار : الشيء الذي أدى إلى ظهور توترات أخرى التي أدت إلى الثنائية في التسيير وتعدد مراكز القرار

[1] جامعة محمد خيضر بسكرة_ جوان 2002

2- تعدد المهام والوظائف : إن تعدد المهام الثانوية وتبعثر مجهودات المؤسسة الوطنية صوب اهتمام أخرى ذات طابع اجتماعي .

3- ضخامة حجم المؤسسة : إن استطلاع المؤسسات العمومية بعدد كبير من المهام الثانوية والتقليدية من تموين وتوزيع وإنتاج افرز تضخما في جهازها الإداري وفي هياكلها ووسائلها مما سبب تبذير في الجهود وتكرار في العمل وتشابك المسؤوليات وتشعبا مفرطا لوحداتها ووظائفها وأدى إلى صعوبة التحكم في تسييرها.

4- نقص تاطير الكفاءات وتهميش الإطارات : نقص التاطير وعدم الاستيعاب للمهارات وعدم التحكم في سير العمل الإنتاجي بالصورة المطلوبة والتهميش العمودي للإطارات الوطنية من طرف الشركات المتعددة الجنسيات المنفذة لمشاريع التنمية لوطنية في هذه الفترة .

5- التضخم المفرط للعمالة (بطالة غير مرئية): إن تكدس العمالة وعدم احترام حجمها من طرف مؤسسة إنتاجية ولاسيما منه الصناعية حيث وصلت إلى أكثر من 30 % من الحجم الكلي للعمالة في بعض الحالات راجع إلى انعدام الدراسات الاقتصادية المرجعية وجهل المسؤولين لأدوات التسيير والتخطيط للاحتياجات الدورية.

ثانيا : المحيط الخارجي للمؤسسة [1]:

تتمثل نقائص المؤسسة الوطنية العمومية خلال هذه الفترة في مجموعة من الإجراءات والقوانين المنظمة للعلاقات المتولدة بين المؤسسة وجهات متعددة اسند إليها مهام لوصاية والإشراف والرقابة والوساطة في بعض الأمور ، كما عُرفت هذه الفترة بالمركزية المفرطة لعلاقات المؤسسة العمومية وإعاقتها عن أية مبادرة للنهوض بهذا النشاط أو التطوير ومن بين هذه الإجراءات ما يلي :

- ✓ تدخل الجهة الوصية من كل صغيرة وكبيرة داخل المؤسسة مما أدى بالمشرفين الإداريين اعتماد سياسة المراوغة وإخفاء الحقائق عند إعداد تقارير الأداء الموجهة إليها .
- ✓ إعادة تقنين الدور المنوط بها بالمؤسسة وفق منظور جديد يأخذ على عاتقه ما يلي :

أ – التكليف الحقيقي للاحتياجات الاجتماعية قصد تدارك النقص السجل فيها وتحسين ظروف المعيشة في ظل التحديات القائمة .

ب– الرفع من مستوى الكفاءة الإنتاجية للاستفادة من الطاقات المتاحة .

[1] جامعة محمد خيضر بسكرة_ جوان 2002

ج – توجيه النظام الإنتاجي الوطني محو الاستخدام الأمثل والأفضل عبر تحسين ظروف الأداء .

د– اعتماد إطار تنظيمي يرمي بالدرجة الأولى إلى رفع القيود واكتساح العوارض والمعوقات .

– المرحلة الثانية : استقلالية المؤسسات ما بعد 1980

كانت المؤسسة العمومية بحكم التجربة المتحققة مستهدفة آنذاك لعملية إصلاح شامل تأخذ على عاتقها الفعالية والكفاءة أو المهارة التي يمكن تحقيقها نتيجة حرية العمل أو حرية اخذ القرار للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة وتحفيزها على النشاط الموكل إليها إلى مستوى الأهداف المرجوة في هذه المرحلة وهذا ما أكده الميثاق الوطني سنة 1986 على صنع المزيد من الاستقلالية الاقتصادية قصد تحسين فعاليتها سواء على مستوى نموها الخاص أو على مستوى مساهمتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية خاصة عن طريق معايير الإنتاج والإنتاجية وعن طريق تحكم أفضل في قواعد التسيير وما تجدر الإشارة إليه انه سبق عملية استقلالية المؤسسات إجراءان في 1980 تمثلا فيما يلي:

1– إعادة الهيكلة العضوية [1]: وكان الغرض من تحويل مؤسسات القطاع العام إلى مؤسسات صغيرة الحجم وأكثر تخصصا وكفاءة ولقد كان تعداد المؤسسات الوطنية 85 مؤسسة وتعداد المؤسسات الجهوية والمحلية 526 مؤسسة وكان العمل المستهدف هو تفتيت الأولى إلى 145 مؤسسة والثانية إلى 120 مؤسسة .

2– إعادة هيكلة المالية : تعتبر بمثابة إعادة توزيع جغرافي لمراكز اتخاذ القرار والتتويج لإعادة الهيكلة العضوية ، وكان الغرض منها إعادة هيكلة دون المؤسسة بإعادت تنظيم سجلات استحقاقها الفائدة ورأس المال وتصفية الذمم بين المؤسسات كما يهدف هذا الإصلاح (استقلالية المؤسسات) إلى ما يلي :

- ✓ إعادة تنظيم المؤسسات الوطنية العمومية وتجنبها التشوهات والنقائص والانحرافات التي واكبت المرحلة السابقة.
- ✓ إعادة ترتيب أولويات المهام المنوطة بالمؤسسة في إطار هذا التوجه الجديد الذي يستمد إبعاده من شعار من اجل حياة أفضل كما يرتكز هذا الإصلاح على مبادئ نوجزها في ما يلي :

[1] جامعة محمد خيضر بسكرة_ جوان 2002

1- استغلال الطاقات البشرية

يعتبر العنصر البشري بالغ الأهمية للمؤسسة لذلك أن صب السعي على النظر في توزيع واستغلال هذه الطاقات البشرية على مستوى الوحدات والفروع الإنتاجية عوضا أن تتمركز في مقراتها الرئيسية وتهمش على اختصاصها ومنصب عمله الفعلي .

2- كفاءة التسيير

لتحقيق أهداف المؤسسة وبلوغ غايتها المخططة وذلك برد الاعتبار إلى المعايير والمؤشرات الاقتصادية للمؤسسة من قياس مدى فعاليتها وكفاءتها .

3- اللامركزية في التصرف

وذلك بالنظر في أسلوب اللامركزية المفرطة للموارد المالية سواء الداخلية منها أو الخارجية وبعث ميكانيزمات جديدة لتمكين المؤسسة من التصرف في موارده المتاحة بسهولة وبحكمة وإلغاء تمركز الإطارات والكفاءات البشرية بالمقرات الرئيسية .

4- تفادي سلبيات المرحلة السابقة

وذلك من خلال إعادة النظر في المواضيع الشائكة التالية :

- ✓ تعدد المهام وكثرة الوظائف الملحقة بالمهام الرئيسية للمؤسسة .
- ✓ كبر الحجم من خلال إعادة تقسيم العمل إلى مجموعة الوحدات المشكلة للمؤسسة الواحدة.
- ✓ استيعاب تكنولوجيا وذلك بإرساء هياكل تكوين وتدريب كفيلة بذلك .
- ✓ التوزيع الجغرافي والقطاعي للمشاريع والاعتماد على الخارطة الاقتصادية للوطن والتنويع في المشاريع الجهوية وتوزيع الكفاءات البشرية عبر أرجاء البلاد .

المرحلة الثالثة : الخصخصة والأفاق المستقبلية للمؤسسة الاقتصادية [1]

تزايد الاهتمام بالخصخصة في السنوات الأخيرة وذلك بفعل الضغوطات التي يمارسها صندوق النقد الدولي على الدول النامية ، أكثر من ذلك أصبحت فكرة الخصخصة أمرا مقبولا حتى في الدول التي كانت تعارضها خاصة بعد انهيار اقتصاديات المركزية في دول الكتلة الشرقية حيث ترافق الانهيار الاقتصادي فيها مع الانتهار السياسي لذا أصبح التفكير في البدائل أمرا منطقيا ومطلبا ملحا .

غير إن هذا الانتقال لم يعطي ثماره نظرا لطبيعة التنظيم الاقتصادي السائد ومدى فعاليته في توفير الشروط الضرورية وتوفير المناخ المناسب لمؤسسة الوطنية التي فرضت عليها قيود وحواجز مصنعة لذا فان أفاق المؤسسة الاقتصادية ونجاح الخوصصة مرتبط بعدة عوامل منها

- توفير المناخ الاقتصادي المحفز على الإبداع والابتكار
- تشجيع التعاون بالميكانيزمات الحقيقة لاقتصاد السوق

لذلك تبقى هذه الإشكالية مطروحة لدى الباحثين والاقتصاديين في الجزائر حول كيفية التحول من اقتصاد مغلق أمام التأثيرات الخارجية نتيجة سياسات الحماية المصطنعة أين كانت خزينة الدولة تتحمل خسائر المؤسسة الاقتصادية نتيجة تغير في الأسعار الدولية و سوء التسيير.

المرحلة الرابعة :برامج تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية:

- **برامج تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة :**

نظرا لأهمية التي تأخذها عملية التأهيل الخاصة بالمؤسسات تم تجسيد مجموعة من البرامج في إطار وضع سياسة واضحة لتأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر أهمها

1- البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصناعية سنة 2000 :

عملة وزارة الصناعة و إعادة الهيكلة على إعداد برنامج وطني لتأهيل المؤسسات الصناعية في سنة 2000 و تم انطلاق في تطبيقه بعد سنة و خصص لها غلاف مالي قدره 4 مليار دينار جزائري[2] .

[1] جامعة محمد خيضر بسكرة_ جوان 2002

[2] -وزارة الصناعة وإعادة الهيكلة دليل برامج وجهاز تأهيل المؤسسات الصناعية 2007 الجزائر ص :01-02

أ/ هـداف البرنـامج : هـدف البرنـامج إلـى ترقيـة التنافسـية الصـناعية مـن خـلال تحسـين كفـاءات المؤسسـات الصناعية و تهيئة محيطها بتكييف الأنشطة المالية و المصرفية الإدارية الجنائية و حتى الاجتماعية.

ب/ معايير قبول المؤسسات في برنامج التأهيل: تم تحديد جملة من المعايير و الشروط المتمثل في[1] :

- ✓ خضوع المؤسسة للقانون الجزائري
- ✓ انتماء المؤسسة لقطاع الصناعة أو قطاع الخدمات الصناعية
- ✓ التسجيل في السجل التجاري ورقم التعريفة الضريبية
- ✓ تنشط 3 سنوات على الأقل.

ج- تنفيذ و متابعة برنامج التأهيل: بعد استفاء المؤسسة جميع الشروط الموضحة سابقا يتم تنفيذ برنامج المسطر و تقديم المساعدات المالية ثم متابعة استعمالها و بالنسبة للمساعدات المالية تمنح من طرف صندوق التنافسية الصناعية[2] .

د- نتائج برنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصناعية [3]: حسب وزارة الصناعة منذ انطلاق برنامج تأهيل سنة2001 إلى غاية 30 جوان 2010 كانت الحصيلة مسجلة كما يلي :

- **مرحلة التشخيص الاستراتيجي :** تقدمت 492 مؤسسة بطلب الانخراط في برنامج التأهيل منها 253 مؤسسة عمومية و 239 مؤسسة خاصة وبقية مؤسسة واحدة طور المعالجة عمومية حيث تم رفض طلب 136 مؤسسة منها 86 مؤسسة عمومية و 50 مؤسسة خاصة بينما تم قبول 355 مؤسسة منها 168 مؤسسة عمومية و 187 مؤسسة خاصة و يعود السبب الرئيسي لرفض طلبات العديد من المؤسسات إلى وضعيتها المالية حيث كانت تعاني من

اختلالات مالية تجعلها غير مؤهلة و غير مستوفية لشروط و المعايير المحددة في البرنامج و خاصة أن هذه المساعدات هي مساعدات مالية كما هو موضح في الجدول التالي:

+

[1] -manuel des procédures**:nouveau dispoitif.fonds de promotion de la compétitivité industrielle**. ministère de industrie p06:

[2] idem.p06:

[3] ministère de l'industrie et de la promotion des investissements état des lieux et perspectives de la mise a niveau des entreprielles juin 2010.algarie.p02.

الجدول رقم 01: وضعية المؤسسات المؤهلة للقبول في البرنامج

البيان	إجمالي المؤسسات		المؤسسات العمومية		المؤسسات الخاصة	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
المؤسسة الطالية للانخراط	492	100	253	51،42	239	48،57
المؤسسة المرفوضة	136	100	86	63،23	50	36،77
المؤسسة المقبولة	355	100	168	47،32	187	52،68

المصدر: من إعداد الطلبة بناءا على المعلومات السابقة

من خلال **النسب المعروضة يلاحظ أن نسبة** رفض المؤسسات العمومية أعلى من تلك التي تحصلت عليها المؤسسات الخاصة المتمثلة في 63.23 و 36.77 على التوالي و عليه فان نسبة قبول المؤسسات الخاصة كانت أعلى من المؤسسات العمومية .

– **مرحلة تنفيذ مخطط التأهيل** تم قبول 175 مؤسسة منها 97 مؤسسة عمومية و 78 مؤسسة خاصة والاستفادة من الإعانات و المساعدات المالية المقدمة من طرف الصندوق .

2.برنامج ميدا لدعم وتأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

في إطار الشراكة الاورومتوسطية تم عقد اتفاق بين اللجنة الأوروبية للاتحاد و وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الصناعة التقليدية من اجل دعم وتأهيل المؤسسات الجزائرية و قدرة الميزانية المخصصة لتمويل هذا البرنامج بمبلغ 62.9 مليون اورو موزعة بين الاتحاد الأوروبي ب57 مليون اورو وبين وزارات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الصناعة التقليدية بمبلغ 5.9 مليون اورو و حددت مدته ب خمس سنوات ابتداء من سبتمبر 2002 إلى غاية ديسمبر 2007 ويتم تسيره من طرف فريق متكون من 25 خبير منها 21 خبير جزائري و 4 خبراء اوروبين [1].

[1] ministère de la pme et de l'artisanat programme d'appui aux **PME/PMI** algériennes **(EDPME)** .2008.pp1-2

ا- أهداف البرنامج بصفة عامة يهدف البرنامج إلى [1]

- ✓ تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
- ✓ دعم وتطوير الآليات الجديدة لتمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
- ✓ تغطية ضمانات صندوق ضمان قروض الاستثمار
- ✓ تعزيز قدرات جمعيات أرباب العمل و الجمعيات الحرفية

ب- معايير قبول المؤسسات في البرنامج للاستفادة [2]: من البرنامج تم وضع الشروط و المعايير التالية :

- ✓ أن تكون مؤسسة خاصة تابعه للقطاع الصناعي آو قطاع الخدمات المرتبطة بالصناعة.
- ✓ أن يتراوح عدد عمالها بين 20و250 عامل دائم.
- ✓ أن يكون لديها على الأقل 3 سنوات نشاط.
- ✓ أن يكون لديها شهادة الانخراط في الضمان الاجتماعي و مسجلة لدى المصالح الجبائية.
- ✓ أن تكون ذات وضعية مالية جيدة و هيكل مالي متوازن.

ج- تنفيذ برنامج الدعم و التأهيل و المساعدات المالية: بعد أن تستوفي المؤسسة جميع الشروط كخطوة أولى تخضع هذه المؤسسة لدارسة مالية و دارسه تقنية اقتصادية وهي ما تعرف بتشخيص الأولي الذي يتم من خلاله تحديد ثلاث نقاط وهي [3]:

- ✓ تعرف على المؤسسة عن قرب نشاطها إطاراتها طاقاتها الإنتاجية
- ✓ التعرف على رئيس المؤسسة .
- ✓ التعرف على نوع القرض استثماري آو استغلالي

د-نتائج برنامج ميدا لدعم وتأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

حسب تقرير النهائي الصادر في نهاية 2007 تم إحصاء 2150 مؤسسة صغيرة و متوسطة خاصة تنشط في القطاع الصناعي و الخدمات و المرتبطة بصناعه لكن تقدم منها 716 مؤسسة صغيرة و متوسطة للاستفادة من برنامج ميدا أي ما نسبته 33.3 % و انسحبت قرابة 256 مؤسسة صغيرة ومتوسطة بعد التشخيص آو قبله أي ما نسبته 35.8 % في حين بقيت 442 مؤسسة صغيرة و متوسطة بعد التشخيص أنهت على الأقل

[1] سهام عبد الكريم ، برامج التأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص:88

[2] L'appui financier d'EDPME aux PME Algériennes, ministère de la PME et de l'artisanat,2009, Algérie, P :13.

[3] - سليمة غدير احمد تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ، دراسة تقيمية لبرنامج ميدا ، مجلة الباحث ، العدد 09 / 2011 ، الجزائر ، ص 137

المرحلة الأولى من التأهيل أي ما نسبته 61.73 % وانسحبت 18 مؤسسة صغيرة ومتوسطة أخرى بعد الشروع في عملية التأهيل و المتمثلة في 2.5 % [1]وتعتبر هته النتائج ضئيلة جدا مقارنة بما سجلته البلدان المجاورة و كان هذا النقص المسجل حسب بعض الآراء نتيجة تعرض البرامج إلى مجموعة من العراقيل منها[2]:

- ✓ التفاخر في الانطلاق.
- ✓ عدم وضوح الصورة في نظر رؤساء المؤسسات.
- ✓ عدم أداء الهيئات الممثلة و الداعمة للدور المنتظر منها

2- البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة :

تمت المصادقة عليه من طرف مجلس الوزراء في تاريخ08مارس 2004 وانطلقت أولى مرحلة بداية سنة 2007 بعد استكمال آليات تنفيذه وامتد على مدار 6 سنوات أي غاية سنة 2013 وتم تمويله من طرف الصندوق الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وصندوق ضمان قروض استثمارات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بحيث قدرت ميزانيته ب6 مليار دج بمعدل 1 مليار كل سنة[3].

وتعود الأسباب الرئيسية لوضع هذا البرامج الوطني إلى[4]:

شملت البرامج السابقة المؤسسات التي تشغل أكثر من 20 عاملا ولم تشمل تلك التي تشغل اقل من20 عاملا والتي تمثل نسبة 97 من إجمالي المؤسسات الجزائرية أي أن شريحة مهمة جدا كانت غير معينة بهذا التأهيل بحيث قدرت ميزانيته ب6 مليار دج بمعدل 1 مليار كل سنة .

وتعود الأسباب الرئيسية لوضع هذا البرنامج الوطني إلى:

شملت البرامج السابقة المؤسسات التي تشغل أكثر من 20 عامل ولم تشمل تلك التي تشغل اقل من 20 عامل والتي تمثل نسبة 97 من إجمالي المؤسسات الجزائرية أي إن شريحة مهمة جدا كانت غير معنية بهذا التأهيل

[1] Programme d'appui des PME/PMI Algériennes (EDPME) . ministère de la PME et de l'artisanat . novembre 2006 ،Algérie .p:02

[2] سليمة غدير احمد، مرجع سبق ذكره ، ص :136

[3] نفس المرجع، السابق ص:145

[4] Etude de faisabilité du programme national de mise a niveaux de la PME . le ministre de la PME et de l'artisanat octobre 2003 . p :04

-انتهاج الجزائر سياسة الانفتاح على الأسواق الخارجية وتحرير التجارة الخارجية وتفكيك الحواجز الجمركية يتطلب تصميم برامج خاصة لتأهيلها

-الحاجة المعلنة من طرف رؤساء المؤسسات لدعم العمومي لمواجهة التغيرات الجارية وامتصاص العجز المالي للمؤسسات وسوء التسيير وتوفير المرافق[1]

ب-أهداف البرنامج: تمثلت أهداف البرنامج في:

- ✓ مواجهة متطلبات تحرير مبادلات بين الاتحاد الأوروبي والجزائر
- ✓ جعل المؤسسات الجزائرية قادرة على مواكبة على التطور في التكنولوجيا و الأسواق وتحسين تنافسيتها على مستوى الأسعار الجودة إبداع
- ✓ تحسين القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة وتمكينها من مسايرة المعايير.
- ✓ وضع بنك للمعلومات خاص بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من اجل تحسين تنافسيتها.

ج- معايير قبول المؤسسات في البرامج: من اجل تحقيق الأهداف المخطط لها في البرامج تم وضع الشروط التالية[2]:

- ✓ أن تكون المؤسسة تابعة لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب طبيعتها القانونية.
- ✓ أن تكون في نشاط منذ أكثر من سنتين على الأقل.
- ✓ أن يكون لها هيكل مالي متوازن .
- ✓ أن تتميز بمعايير التطور التكنولوجي .

د – محتوى البرنامج [3]: احتوى البرنامج الوطني لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جزئين مهمين:

- ✓ الدعم المباشر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- ✓ تدابير فورية لصالح محيط المؤسسات لصغيرة والمتوسطة

[1] - www. Amdpme org.dz/index.php? option =com_contract et view=article e ti=47etltemid=522 et long =Ar 2014/10/12

[2] علي لزعر وناصر بوعزيز، **تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الشراكة الاوروميتوسطية**، أبحاث اقتصادية وإدارية،العدد 2009/05،الجزائر،ص:40.

[3] - www. Amdpme org.dz/index.php? option =com_contract et view=article e tid=47etltemid=522 etlong =Ar 2014/10/12

وبالنسبة لمنح المساعدات المالية فإنها شملت[1] :

- ✓ تغطية كلية لتكلفة التشخيص الاستراتيجي .
- ✓ تغطية كلية لتكلفة الاستثمارات الغير مالية .
- ✓ تغطية جزئية لتكلفة الاستثمارات المادية .

وتم تقديم المبلغ الأقصى لتموين خطة التأهيل ب 05 مليون دينار جزائري خاصة بالاستثمارات المادية والغير مادية .

هـ- نتائج برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة :منذ بداية البرنامج والى غاية ماي 2010 فقد تم تسجيل النتائج التالية [2]:

أبدت 1700 مؤسسة صغيرة ومتوسطة خاصة رغبتها في الانخراط في البرنامج الوطني للتأهيل وتقدمت منها 529 مؤسسة بطلب الانخراط رسميا في البرنامج أي ما نسبته 33،11 % ومن بين هذه المؤسسات يوجد 208 ملف جاهز للدراسة أما 351 مؤسسة فقد انطلقت في إجراءات التأهيل ومن بين هذه الأخيرة فقد استفادة 279 مؤسسة من عملية التشخيص القبلي والتشخيصي الاستراتيجي بينما استفادت 32 مؤسسة من عملية التأهيل ولقد شملته عملية التأهيل مجموعة من الميادين أهمها :

- التنظيم ، نظام تسيير الجودة ، التسويق ، المنتوج المبتكر ، تكاليف الإنتاج ، تسيير الإنتاج ، تسيير الموارد البشرية ، ويلاحظ من خلال هذه النتائج أن عملية التأهيل اقتصرت فيه المؤسسات على التشخيص الأولى والتشخيص الاستراتيجي بنسبة 79،48% في حين هدف عملية التأهيل هو بالدرجة الأولى رفع القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال الاهتمام بالإنتاج والجودة والتسيير التي لا تمثل سوى نسبة 09 % وهي نسبة ضعيفة جدا

4- برنامج دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتحكم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال: بعد الانتهاء من برنامج ميدا تم الشروع في تطبيق برنامج أخر بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي والذي تضمن تقديم دعم مباشر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتمثلة في مساعدتها ومرافقتها لتكثيف استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى جانب نظام للجودة والقياسة على مستوى هذه المؤسسات ولقد تم تقديم المبلغ المخصص لهذا البرنامج بـ

[1] le programme national de la mise à niveau, le ministère de la PME ET DE L'artisant2009 Algérie, P :08

[2] سهام عبد الكريم، سياسة التأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 145 ص 146.

44 مليون اورو تساهم اللجنة الأوروبية في بـ 40 مليون اورو وأما 04 مليون اورو تمثل مساهمة الدولة ويعود السبب الرئيسي لتصميم هذا البرنامج إلى نقص استمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للتكنولوجيا الحديثة[1] .

أ- أهداف البرنامج : يهدف البرنامج إلى تحقيق ثلاثة نقاط رئيسية[2] :

- ✓ تحسين التنافسية من خلال إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- ✓ التنسيق والمرافقة بين الوزارة الوصية ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال .
- ✓ تأسيس نظام للجودة على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتغطي هذا البرنامج ثلاثة أنشطة والمتمثلة في [3]:
- ✓ الدعم المباشر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- ✓ الدعم المؤسساتي .
- ✓ دعم الجودة .

ج- تنفيذ البرنامج:[4] خلال الفترة الأولى من انطلاق البرنامج (2009)، تم الشروع في تنفيذ التنظيمات و إتمام إجراءات العمل و إعداد و تنفيذ الإجراءات العملية على المستويات الثلاثة للبرنامج منها:

- ✓ تحديد معايير اختيار المؤسسات المعنية بالبرنامج.
- ✓ تحديد أكثر من 200 مؤسسة و اختيار 100 منها لتنفيذ البرنامج.
- ✓ برنامج إنشاء المراكز التقنية الصناعية.
- ✓ إنشاء المجلس الوطني الاستشاري لترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
- ✓ إعداد عدة مشاريع لدعم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كالهيئة الجزائرية للاعتماد، المعهد الجزائري للتقييس، الديوان الوطني للقياسة القانونية.
- ✓ إعداد سوق الخدمات بـ 7 مليون أورو من اجل الدعم التقني للجودة.

[1] Revue Econonia, N° : 18/2009, article sûr stratégie industrielle, a quand la sortie du Marasme, par : Ali Harbi, P :56
[2] B. Kamel, programme d'appui au PME : pour les entreprise championnes, quotidien le carrefour d'Algérie, 23/02/2012,N : 2573, P :05.
[3] Programmes, d'appui au PME/ PMI et à la maitrise des TIC (PME II) dossier des presse, atelier de visibilité hotel el-djazair, 02/2010/, pro 5-07.
[4] Idem, P :02, P :03

5- البرنامج الوطني لإعادة تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أشرفت وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار سابقا على هذا البرنامج ويندرج ضمن المخطط العام للوزارة الجديدة بعد العمل على البرنامج الوطني الأول للتأهيل ولقد خصص لهذا البرنامج مبلغ 386 مليار دينار جزائري من الموارد العمومية وهو مخصص لتأهيل 20 ألف مؤسسة صغيرة ومتوسطة خلال الخمس سنوات المقبلة (ابتدءا من نهاية 2011[1]).

أ- أهداف البرنامج : تمثلت أهم أهداف البرنامج في :

- ✓ مرافقة المؤسسات لتطوير وتعزيز موقعها في السوق المحلية والدولية .
- ✓ تنفيذ البرامج العملية التي يتم تنظيمها من طرف المؤسسات .
- ✓ التكييف مع البيئة الخارجية .

ويخص البرنامج ما يلي :

- ✓ إعادة تأهيل قدرات التسيير والتنظيم .
- ✓ إعادة التأهيل قدرات التحكم في المعرفة والإبداع .
- ✓ إعادة تأهيل الجودة الخاصة بالمؤسسات .
- ✓ دعم الاستثمارات المادية والبشرية .

ب- معايير قبول المؤسسات في البرنامج :يتم قبول المؤسسات التي تستوفى الشروط التالية[2]:

- ✓ المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة التي تضم أكثر من 10 عمال دائمين ما عدا قطاع الأشغال العمومية أكثر من 20 عامل .
- ✓ نشاط المؤسسات سنتين على الأقل
- ✓ هيكل مالي متوازي .

[1] جريدة المسار العربي الجزائرية، حوار مع المدير العام للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، حول نجاح البرنامج الوطني لتأهيل المؤ ص م، بتاريخ 2011/02/01 (أرشيف)، الجزائر، تاريخ التصفح: 2015/06/15 على الموقع الرمي للجريدة:
www.presse-algerie.net/open-110017-presse -arabophones-el-masser-el-arabi.

[2]- Moussa oui Rachid, présentation du programme national de mise a niveau des PME. Séminaire régional de sensibilisation PNMN, 26/01/2011, adar

ج- نتائج برنامج إعادة تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المقارنة مع أهداف البرنامج المسطر فان النتائج المتحصل عليها كان ضئيلة إذا تم تأهيل 4000 مؤسسة في السنة معدل سنوي يكون إلى غاية سنة 2014 قد بلغ تأهيل 6500 مؤسسة لكن وصل عدد الملفات الراغبة في الاستفادة من البرنامج بـ 3511 ملف بنسبة 54% لكن تم قبول 1646 ملف تأهيل 25% من المؤسسات المخطط لها 536 ملف تم تأجيله 32 ملف في مرحلة الدراسة 1299 مؤسسة غير مؤهلة لبرنامج في حين قامت وكالة ANDPME بتسليم 282 تقرير منها 165 تقرير مصادق عليه 117 تقرير الباقي منه 27 تقرير غير مقبول بتحفظ و 90 تقرير لا يستوفي معايير القبول[1].

[1] وافية تجاني، تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في إطار الشراكة الاورو المتوسطية ، رسالة دكتوراه ، تخصص اقتصاد التنمية ،2016، جامعة باتنة ، ص، 187(بالتصرف)

المطلـب الثانـــي : قوانين و تشريعات وطنية تدعم احترام حقوق أصحاب المصلحة.

❖ **تطـور قانــون العامــل فــي الجزائــر :**

أ. مراحل تطور قانون العامل و أهم الإصلاحات التي مسته :

يتميز تشريع العمل الجزائري بديناميكية كبيرة ، تجعله سريع التطور و في حالة تغير دائم ، و ذلك بحكم تأثير التوجهات السياسية و الاقتصادية فيه ، و ما ينجم عنها من أوضاع اجتماعية و ثقافية ، و يمكن حصر مراحل تطور تشريع العمل في الجزائر في ثلاث مراحل أساسية [1] :

– **المرحلة الأولى** :هي المرحلة ما بعد الاستقلال و التي عرفت بامتداد تطبيق التشريع المعمول به خلال الفترة الاستعمارية ، و امتدت إلى بداية السبعينات ، حيث صدرت بعض النصوص التشريعية ، و الاتفاقيات القطاعية تنظم علاقات العمل الفردية و الجماعية وفقا للظروف السائدة آنذاك .

– **أما المرحلة الثانية:** فتبدأ عند صدور التشريعات المتعلقة بالتسيير الاشتراكي للمؤسسات، وذلك سنة 1971 و امتدت هذه الفترة إلى غاية سنة 1990 ، و صدرت خلالها مجموعة من النصوص القانونية تتعلق بتنظيم العلاقات الجماعية للعمل في القطاع الخاص ، و أخرى تخص مدة العمل ، الشروط العامة للعمل في القطاع الخاص ، العدالة في العمل ، صلاحيات مفتشية العمل ، كما تميزت هذه المرحلة أيضا بصدور القانون الأساسي العام للعامل سنة 1978 ، و الذي كان يضمن مجموعة كبيرة من الأحكام القانونية التي تنظم علاقات العمل ، و تحدد الحقوق و الواجبات .

–**أما المرحلة الثالثة:** فهي المرحلة الحالية و التي تبدأ من سنة 1990 ، تاريخ صدور المنظومة التشريعية التي جاءت تكملة للإصلاحات الاقتصادية التي نتجت عن التحولات السياسية التي جاء بها دستور سنة 1989 و تتشكل هذه المنظومة القانونية من عدة نصوص تشريعية أهمها :

- ✓ القانون المتعلق بالوقاية و تسوية الخلافات الجماعية في العمل و ممارسة حق الإضراب.
- ✓ القانون المتعلق بعلاقات العمل .
- ✓ القانون المتعلق بممارسة الحق النقابي .
- ✓ القانون المتعلق بتفتيش العمل .
- ✓ المرسوم التشريعي المتعلق بالحفاظ على التشغيل و حماية الأجراء الذين فقدوا مناصبهم (1994)

[1] وزارة العمل و الضمان الاجتماعي ، نص مداخلة معالي السيد الطيب لوح وزير العمل و الضمان الاجتماعي خلال اليوم الدراسي حول قانون العمل و تطوره ، تلمسان ، الجزائر ، 2006/03/12 ، ص-ص : 3-5

وأهم ما ميز قانون العمل خلال هذه المرحلة هو تكريسه لحق الإضراب و التعددية النقابية دستوريا ، و الحد من تدخل السلطات العمومية في العلاقات بين العمال و أصحاب العمل ، و فسح المجال أمام أطراف علاقة العمل لتصور أوسع للقواعد التي تحكم هذه العلاقات ، كما كرست هذه المرحلة مبدأ التفاوض الجماعي و الحوار في التكفل بانشغالات العمال ، و قد أدت إلى نشوء أحكام تفاوضية ، كما صدرت نصوص قانونية تتعلق بالتزامات المكلفين في المجال الضمان الاجتماعي وبتنصيب العمال و مراقبة التشغيل ، و صدرت نصوص تنظيمية في مجال الوقاية من الأخطار المهنية .

وبدأ في السنوات الأخيرة التحضير لقانون جديد للعمل تراعي فيه عدة جوانب منها تحسين ظروف و علاقات العمل ، و مكافحة العمل غير القانوني و استغلال اليد العاملة كما يهدف القانون الذي يتم التحضير له لجمع كل تشريعات العمل في قانون واحد و تكييفها مع قوانين العمل الدولية ، مع إضافة بعض المواد و إدخال إصلاحات على مواد أخرى بالاتفاق مع الشركاء الاجتماعيين و الاقتصاديين .

الجدول (2) مضمون أهم قوانين العمل التي تمس المؤسسة الاقتصادية في الجزائر[1]

القانون (90-11)	يحدد هذا القانون المبادئ العامة و يفرض على المؤسسة و الشريك الاجتماعي للتفاوض حول اتفاقية جماعية و التي تعتب اللبنة الأولى للقطيعة مع القانون العام للعامل و الذي حدد سابقا كل التفاصيل حول علاقة العمل في ظل النظام الاشتراكي سابقا .
القانون (90-14)	يتعلق بتحديد شروط الممارسة النقابية المطبقة على مجموع العمال الأجراء و المستخدمين .
القانون (90-02)	جاء هذا القانون لتحديد طرق التدخل و التسوية للنزاعات الجماعية للعمل ، و كذلك طرق و شروط ممارسة حق الإضراب الناتج عن نزاع جماعي .
القانون (90-04)	تنص المادة الأولى من هذا القانون على تحديد شروط التدخل و تسوية النزاعات الفردية للعمل و كذلك القواعد و الإجراءات التي تحدد مكاتب التوفيق و المصالحة و المحاكم المختصة

[1] مقدم وهيبة،تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013- 2014 ، ص 233

ب. المعاهدات و الاتفاقيات الدولية المتعلقة بالعمل و التي وقعت عليها الجزائر[1]:

إن كافة التشريعات المتعلقة بالعمل و النصوص التطبيقية لها تأخذ مرجعيتها من العاهدات و الاتفاقيات الدولية ذات الصلة التي صادقت عليها الجزائر ، حيث تمت المصادقة من قبل الجزائر على 59 اتفاقية دولية ، من بينها الاتفاقيات الدولية الثمانية الأساسية و التي تعتبرها منظمة العمل الدولية من الآليات الجوهرية التي يستلزم التصديق عليها و تكييف التشريع الوطني معها وضعه حيز التنفيذ الفعلي و هي تخص المجالات التالية:

- ✓ حظر العمل الجبري
- ✓ الحرية النقابية و حماية الحق النقابي
- ✓ التفاوض الجماعي
- ✓ المساواة في ميدان الأجور
- ✓ عدم التمييز
- ✓ سن العمل
- ✓ حظر أسوء أشكال تشغيل الأطفال .

ج. **الهيئات و القوانين المنظمة لحماية المستهلك في الجزائر :**

عمدت الجزائر كباقي دول العالم إلى إنشاء هيئات و تعيين إدارات تعنى بموضوع حماية المستهلك و قامت بسن القوانين و التشريعات التي تكفل مراقبة مدى مطابقة المنتجات المعروضة لغرض الاستهلاك لمقاييس الجودة ، و من ثم محاربة الغش و حماية المستهلك ، إضافة إلى ذلك فقد تبنت الجزائر حقوق المستهلك التي أقرتها مواثيق منظمة الأمم المتحدة .

كما دعمت الجزائر هذا التوجه الرسمي للحماية بتشجيع المنظمات غير الحكومية ، أي جمعيات المجتمع المدني في لعب دور أساسي في مجال حماية المستهلك .

[1] وزارة العمل والضمان الاجتماعي ، نص مداخلة معالي السيد الطيب لوح وزير العمل والضمان الاجتماعي خلال اليوم الدراسي حول قانون العمل وتطوره، مرجع سابق ، ص 7

ج-1 الأطراف المسؤولة عن حماية المستهلك الجزائري :

ترجع مهمة الإشراف رسميا على حماية المستهلك في الجزائر إلى وزارة التجارة و الهياكل التابعة لها و التي أنشأتها تحديدا لهذا الخصوص حيث تتولى الوزارة تنفيذ نظام مراقبة السلع الغذائية و الخدمات المرتبطة بها من زاوية مدى مطابقتها لمعايير الجودة و الصحة والأمان ، كما يتم تنفيذ هذا الدور الحمائي للمستهلك إضافة للوزارة الوصية قطاعات وزارية أخرى .

و هناك بعض الهيئات المركزية المتخصصة في مجال حماية المستهلك منها [1]:

- **المجلس الوطني لحماية المستهلكين** : و هو يعنى بكل التدابير الكفيلة بالمساهمة في تحسين الوقاية من المخاطر التي قد تتسبب فيها السلع و الخدمات المعروضة في السوق ، و ذلك لحماية مصالح المستهلكين المادية و المعنوية كما يطلع بالبرامج السنوية لمراقبة الجودة و قمع الغش و إعلام المستهلكين و توعيتهم و حمايتهم ، و إعداد برامج المساعدة المقررة لصالح جمعيات المستهلكين و تنفيذها .

- **المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم** : تتمثل مهامه في : حماية صحة المستهلك و أمنه بالسهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية المنتجات الموضوعة للاستهلاك و كذا تحسين نوعية السلع و الخدمات و تطوير نوعية توضيب المنتجات الموضوعة للاستهلاك و رزمها و تنمية ذلك .

- **شبكة مخابر التجارب و تحاليل النوعية:** و هي تساهم في تنظيم مخابر التحليل و مراقبة النوعية و في تطورها ، و تشارك في إعداد سياسة حماية الاقتصاد الوطني و البيئة و أمن المستهلك و في تنفيذها .

- **اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار** : مهمتها تتمثل في ترقية التنسيق و التشاور بين المؤسسات و الهيئات العملية و المساهمة في ضمان حماية صحة المستهلك من الأخطار الغذائية.

و يضاف إلى هذه الهيئات الرسمية ، هيئات أخرى غير رسمية تتمثل في الجمعيات المهنية و أرباب العمل و جمعيات حماية المستهلك و هذا منطلق ضرورة مساعدة السلطات العمومية في الوفاء بهذه المهمة النبيلة و الأخلاقية فليس أحرص على تحقيق مصلحة المستهلك من المستهلك نفسه .

[1] كالم حبيبة، حماية المستهلك، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص العقود والمسؤولية، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، السنة غير مذكورة، ص: 70-72

و توجد حوالي 20 جمعية مختصة في الدفاع عن حقوق و حماية المستهلك الجزائري ، منها 3 جمعيات ذات طابع وطني و البقية تنشط بصفة محلية ، إلا أن هناك العديد من الانتقادات التي تواجه هذه الجمعيات بسبب قلة نشاطها .

ج-2 قوانين و آليات حماية المستهلك الجزائري :

بغية تفعيل حماية المستهلك في الجزائر تماشيا مع ما تشهده حماية المستهلك من تطور نوعي على المستوى الدولي ، أصدرت الجزائر في أوائل سنة 1989 القانون رقم (89 – 02) المؤرخ في 07 فبراير 1989 ، المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك ، حيث يجسد هذا القانون المبادئ الأساسية لمراقبة السلع و الخدمات المعروضة للاستهلاك ، و محاربة و قمع مختلف أنواع الغش و التحايل الممارس على المستهلك و من المبادئ الأساسية التي تضمنها هذا القانون نجد [1]:

- ✓ إجبارية أن يتوفر المنتج سواء أكان سلعة أو خدمة على ضمانات ضد كل المخاطر التي يمكن أن تتسبب في إحداث ضرر بصحة المستهلك أو بأمنه أو بمصالحه المادية .
- ✓ إجبارية مطابقة المنتج المعروض للاستهلاك للمقاييس المعتمدة المواصفات القانونية و التنظيمية .
- ✓ إجبارية إعلام المستهلك بخصائص و مميزات المنتج المعروض من أجل الاستهلاك .
- ✓ إجبارية المراقبة الذاتية بالإضافة إلى إجبارية الضمانات .
- ✓ حق المستهلك في تجريب المنتجات المقدمة إليه في إطار التبادل .

و من أجل وضع القانون المشار إليه أعلاه حيز التنفيذ ، تم إصدار أكثر من 70 نصا تنظيميا متعلقا بإجراءات المراقبة و المواصفات التقنية لبعض المنتجات .

يضاف إلى ذلك صدور القانون رقم (04 / 02) بتاريخ 23 جوان 2004 ، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية من أجل حماية المستهلك من الأشكال الجديدة للتحايل و الغش و التلاعب ، و يتضمن هذا القانون عدة جوانب منها : الأحكام العامة ، شفافية و نزاهة الممارسات التجارية ، المخالفات و العقوبات و متابعتها .

و خلال فترة التسعينات و تماشيا مع المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية الجديدة تم مراجعة العديد من التشريعات المعمول بها ، في سبيل تكييفها مع الواقع الاقتصادي العالمي ، حيث صدر

[1] الداوي الشيخ، تحليل آليات حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي: حالة الجزائر، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث: إدارة منظمات الأعمال:التحديات العالمية المعاصرة، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 2009، ص14.

القانون (09-03) المؤرخ في 25 فبراير 2009[1] المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش و جاء بالعديد من الإجراءات الجديدة خصوصا تلك المتعلقة بالمحافظة على السلامة البشرية و دعم دور جمعيات حماية المستهلك في مهامها ، و من أهم النقاط التي تم التركيز عليها في هذا القانون :

- ✓ إلزامية النظافة و النظافة الصحية للمواد الغذائية و سلامتها.
- ✓ إلزامية أمن المنتوجات .
- ✓ إلزامية مطابقة المنتوجات .
- ✓ إلزامية الضمان و الخدمة ما بعد البيع .
- ✓ إلزامية إعلام المستهلك .
- ✓ مراعاة المصالح المادية و المعنوية للمستهلكين .
- ✓ الاعتراف بالمنفعة العامة و المساعدة القضائية لجمعيات حماية المستهلكين .

❖ **القوانين و الهيئات المعنية بحماية البيئة في الجزائر :**

1 / تطور الإجراءات التشريعية لحماية البيئة في الجزائر :

اهتمت الجزائر بشكل متأخر بقوانين حماية البيئة ، حيث تأخر إصدار أول قانون لحماية البيئة إلى سنة 1983 ، غير إنها استدركت أهمية هذا الموضوع و بادرت إلى تدعيم ترساناتها التشريعية لحماية البيئة ، فقد أصدرت عدة قوانين و مراسيم تنفيذية منها :

- ✓ قانون رقم (83 – 03) المؤرخ في 05 فيفري 1983 و المتعلق بحماية البيئة .
- ✓ قانون (84-12) المؤرخ في 23 جوان 1984 المتضمن النظام العام للغابات و عدل بقانون رقم (91-20) المؤرخ في 02 ديسمبر 1991 و المتضمن النظام العام للغابات و النصوص التنظيمية المطبقة له .
- ✓ المرسوم التنفيذي رقم (90-78) المؤرخ في 1990/02/27 و المتعلق بدراسة التأثير على البيئة ، حيث تعرضت مواد هذا القانون إلى دراسة التأثير البيئي للمشاريع.
- ✓ المرسوم التنفيذي رقم (98-339) المؤرخ في 1998/11/03 المتعلق بالتنظيمات المطبقة المنشآت المصنفة ، يتضمن مفهوم المنشآت المصنفة و كيفية اكتسابها و الأحكام المطبقة عليها

[1] القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15،8 مارس 2009، ص: 12-23

و من أهم القوانين الجديدة التي تم إصدارها مؤخرا في مجال حماية البيئة :

- ✓ القانون رقم (01/19) [1] المتعلق بتسيير النفايات و مراقبتها و إزالتها : تمت المصادقة عليه في ديسمبر 2001 ، و قد نص هذا القانون على حتمية تقليص إنتاج النفايات و الوقاية منها ، و تثمين هذه النفايات بإعادة استخدامها ، أو بأي طريقة تضمن إعادة استخدامها على شكل طاقة أو مواد حيث لا تشكل خطرا على البيئة و صحة الإنسان ، كما أقر بوجوب العام و تحسيس المواطنين بالأخطار الناجمة عن النفايات الصادرة و آثارها على الصحة و البيئة و كيفية تجنبها و الوقاية منها ، كما يجسد هذا القانون مبدأ مسؤولية المنتج عن النفايات التي يخلفها.
- ✓ القانون رقم (03/10)[2] المتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة : حيث تمت المصادقة عليه في جويلية 2003 ، و تبنى المشروع الجزائري فيه الخطوط العريضة لمبادئ التنمية المستدامة لقمة (ريو ديجانيرو 1992).

و من أجل التكفل الجاد بإدارة النفايات بالجزائر ، أطلق في عام 2008 البرنامج الوطني للتسيير المدمج للنفايات الصلبة الذي يعني بتنظيم إدارة النفايات .

2 / الإجراءات الاقتصادية لحماية البيئة (الرسوم البيئية) :

سعت الجزائر إلى إقرار مجموعة من الضرائب والرسوم البيئية كمحاولة لوضع حد لمختلف أنواع التلوث و خاصة تلوث الهواء والماء .

حيث تم إدخال أول ضريبة بيئية من خلال قانون المالية لسنة 1992 ، حيث تم فرض الرسم المتعلق بالنشاطات الملوثة أو الخطرة لكن على ما يبدو أن تجسيد الجباية البيئية كأداة اقتصادية ومالية لإدارة الموارد البيئية لم يتم إلا خلال السنوات القليلة المنصرمة ، حيث تم استحداث عدة ترتيبات جبائية من خلال قوانين المالية للسنوات 2000 ، 2002 ، 2003 [3].

ومن بين الرسوم المستحدثة : الرسوم الخاصة بالنفايات الصلبة ، الرسم المتعلق بالنشاطات الملوثة و الخطرة على البيئة، الرسوم الخاصة على الإنبعاثات الجوية ، الرسم الخاص على الإنبعاثات السائلة الصناعية .

[1] القانون رقم 01/19 مؤرخ في 12 ديسمبر 2001، المتعلق بتسيير النفايات ومراقبتها وإزالتها، الجريدة الرسمية، العدد 77، ص: 6-22

[2] القانون رقم 03/10 مؤرخ في 19 يوليو 2003، المتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة، الجريدة الرسمية، ص: 6-22

[3] سعودي محمد وسعداوي موسى، الجباية البيئية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة بالجزائر، بحث مقدم إلى الملتقى الوطني الثالث حول التنمية المحلية المستدامة، البعد البيئي، جامعة المدية ،الجزائر، يومي 03و04 مارس 2008، ص 8

3/ الهيئات المعنية بحماية البيئة في الجزائر :

تقع مهمة حماية البيئة على عاتق بعض الهيئات و المؤسسات المختصة بها، كوزارة البيئة و تهيئة الإقليم والمجلس الأعلى للبيئة بالإضافة إلى عدة هيئات حكومية أخرى و العديد من اللجان القطاعية المشتركة المعنية بالبحث في مسائل البيئة.

ومن أهم المؤسسات البيئية التي وضعتها الجزائر : المعهد الوطني لمهن البيئة ، المرصد الوطني للبيئة و التنمية المستدامة ، المعهد الوطني للساحل ، المركز الوطني للتكنولوجيات النظيفة .

4 /المعاهدات الدولية المتعلقة بالبيئة و التي وقعت عليها الجزائر :

يوضح الجدول الموالي أهم المعاهدات الدولية للبيئة الموقعة من طرف الجزائر :

الجدول (3): تصديق الجزائر على المعاهدات البيئية

الاتفاقية	الوضع	تاريخ التوقيع	تاريخ المصادقة أو الانضمام	تاريخ الدخول حيز التنفيذ
اتفاقية التنوع البيولوجي	مصادقة	1992/06/13	1995/08/14	-
برتوكول قرطاجنة بشأن السلامة الإحيائية لاتفاقية التنوع البيولوجي	مصادقة	2000/05/05	2004/08/05	2004/11/13
اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ	مصادقة	1992/06/13	1993/06/09	1994/03/21
بروتوكول كيوتو لاتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ	مصادقة	-	2005/02/16	2005/05/17
اتفاقية فيينا لحماية طبقة الأوزون	انضمام	-	1992/10/20	-
بروتوكول مونتريات بشان المواد المستنفذة لطبقة الأوزون	انضمام	-	1992/10/20	-

المصدر : الموقع الإلكتروني لحقوق الإنسان في الدول العربية ، تصديق الدولة على الاتفاقات : المعاهدات البيئة (الجزائر)، (2001/07/27) .

www.arabhumanrights.org/countries/ratification.aspx?cg=4&cid=1

5/ السياسات المنتهجة اتجاه المؤسسات لتعزيز حماية البيئة :

تتمثل أهم السياسات المنتهجة اتجاه المؤسسات لتعزيز حماية البيئة فيما يلي :

- ✓ تعيين مندوب بيئة على مستوى المؤسسة : يتعين على المؤسسات المصنفة الخاضعة للترخيص تعين مندوب للبيئة ، و تتمثل مهام مندوب البيئة في تطبيق القوانين البيئية على مستوى المؤسسة و ضمان الإدارة البيئية الحسنة سواء في الجوانب القانونية أو التنظيمية [1].
- ✓ تقديم تصريح سنوي عن نفاياتها الخاصة الخطرة و ذلك من حيث طبيعتها ، كميتها ، خصائصها ، معالجتها و سبل الوقاية منها و تجنبها .

القيام بالدراسات البيئية : حيث يتم دراسة التأثير أو موجز التأثير و دراسة الخطر تنجز هاتان الدراستان من طرف مكتب خبرة أو مكتب استشارات مختصة في هذا المجال و معتمدة من قبل الوزير المكلف بالبيئة و تنجزان على نفقة صاحب المشروع و تهدف الدراستان إلى تحديد مدى ملائمة إدخال المشروع في بيئته مع تحديد و تقييم الآثار المباشرة و غير المباشرة للمشروع على البيئة و التحقق من الالتزام بالتعليمات المتعلقة بحماية البيئة .

- ✓ الحصول على رخصة الاستغلال : و هي وثيقة إدارية تثبت أن المؤسسة المصنفة المعنية تطابق الأحكام و الشروط المتعلقة بحماية البيئة و أمنها.
- ✓ عقود حسن الأداء البيئي : قامت وزارة تهيئة الإقليم و البيئة بإبرام عقود حسن الأداء البيئي مع كل مؤسسة ملوثة على انفراد مراعاة للظروف المالية و التقنية الخاصة بكل مؤسسة تهدف هذه العقود إلى وضع برامج تأهيل ملائمة لكل مؤسسة مقابل حصولها على مساعدات مالية و فنية من الوزارة.

6/ فعالية جهود الجزائر في مجال حماية البيئة خلال السنوات الأخيرة:

احتلت الجزائر المرتبة الأولى على المستويين الإفريقي و العربي في مجال حماية البيئة ، وفقا لتصنيف أعده باحثون أمريكيون من برنامج قياس النجاعة البيئية لعام 2010 ، حيث احتلت الجزائر المرتبة ال 42 على المستوى العالمي بوجود 163 بلد ، فيما تصدرت الجزائر الترتيب على المستويين العربي و الإفريقي ،ويعتمد التصنيف حسبما جاء في بيان لوزارة التهيئة العمرانية و البيئة ، على المؤشرات الدولية في مجال

[1] يكون تصنيف المؤسسات وفقا لنوع الترخيص كما يلي:
- مؤسسة مصنفة من الفئة الأولى: تتضمن على الأقل منشأة خاضعة لرخصة وزارية.
- مؤسسة مصنفة من الفئة الثانية : تتضمن على الأقل منشأة خاضعة لرخصة الوالي إقليميا.
- مؤسسة مصنفة من الفئة الثالثة: تتضمن على الأقل منشأة خاضعة لرخصة رئيس المجلس الشعبي المختص إقليميا

البيئة من خلال الارتكاز على مقاييس ، على غرار نوعية المياه و التنوع البيئي و معالجات النفايات و تسيير البيئة [1].

❖ **الجودة:**

1 /القوانين المنظمة للمطابقة للمواصفات القانونية و القياسية لتحسين جودة المنتجات:

أصدرت الجزائر العديد من القوانين التي تصب في إطار تحسين جودة المنتجات و الخدمات من بين جهودها في هذا المجال تلك القوانين المتعلقة بما يلي :

- ✓ احترام المواصفات القانونية : يجب أن تتوفر المقاييس و المواصفات القانونية في كل منتوج أو خدمة موجهة للاستهلاك ، حيث جاء في المادة 10 الفقرة 1 من القانون رقم (09-03)[2] المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش أنه يتعين على كل متدخل احترام إلزامية أمن المنتوج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص : مميزاته و تركيبه و تغليفه و شروط تجميعه و صيانته.
- ✓ احترام المواصفات القياسية : جاء في نص المادة 2 في فقرتها الأولى من القانون رقم (04-04) [3] المتعلق بالتقييس ، على أن التقييس هو النشاط المتعلق بوضع أحكام ذات استعمال موحد و متكرر ، و يقدم وثائق مرجعية تحتوي على حلول لمشاكل تقنية وتجارية تخص المنتوجات و السلع و الخدمات المعروضة ويتوقف احترام المقاييس على مدى خضوعها للرقابة المستمرة من قبل الهيئات المكلفة بمراقبة الجودة و النوعية و تلك المكلفة بقمع الغش.
- ✓ أما فيما يتعلق بشهادات المطابقة في الجزائر ، فإن منح الإشهاد على المطابقة هو إجراء إداري تمنحه الهيئة المكلفة بالتقييس . حيث يرمز للمنتوج المطابق للمواصفات بالرمز (ت.ج) و التي تعني تقييس جزائري .فهذه العلامة ملك للمعهد الجزائري للتقييس و تنشأ أو تلغى بقرار من الوزير المكلف بالتقييس بناء على اقتراح من هيئة التقييس و هي غير قابلة للتنازل عنها و غير قابلة للحجز.

[1] موقع جزائر س، الجزائر الأولى عربيا و إفريقيا في حماية ،www.djazairess.com/alfadjer/151787

[2] القانون رقم 01/19 مؤرخ في 12 ديسمبر 2001، يتعلق بتسيير النفايات و مراقبتها و إزالتها ،الجريدة الرسمية ،العدد 77 ص-ص:6-22.

[3] القانون رقم 04-04 المؤرخ في 23يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية، العدد 41، الصادرة في 27 يونيو 2004.

2/ جهود الدولة التنظيمية من أجل تحسين الجودة في المؤسسات:

انعكست مظاهر الاهتمام بالجودة في المؤسسات من خلال جهود الدولة المتمثلة في:

- ✓ في سنة 2000 و مع إطلاق برنامج تطوير نظام التقييس لدعم المؤسسات للحصول على شهادات الجودة . حصلت 178 شركة عمومية على هذه المقاييس ، بحيث 167 مؤسسة حصلت على شهادة ايزو 9001 ، 6 مؤسسات حصلت على ايزو 14001 ، 5 مؤسسات هي في طور الحصول على ايزو 22000 ، و قد خصص لهذا البرنامج مساعدة مالية بقيمة 500 مليون دينار"[1]
- ✓ إنشاء المعهد الجزائري للتقييس و هو الهيئة الممثلة للجزائر و عضو في المنظمة العالمية للتقييس و له حق منح شهادة مطابقة المنتج فقط ، فهذا المعهد يرافق المؤسسات الجزائرية طول مسيرتها لتطبيق نظام تسيير الجودة من خلال تكوين أفرادها و تقديم الإرشادات اللازمة و التدقيق الأولي لها. كما تدعم الدولة هذه المؤسسات ماديا للحصول على الشهادة.
- ✓ بالنسبة لشهادات (الايزو) فلقد بلغ عدد المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادات (الايزو) 9000 ما يقدر ب 135 مؤسسة إلى غاية سنة 2004 و 3 مؤسسات متحصله على شهادة مطابقة المنتج (علامة تاج الجزائرية).
- ✓ و في إطار تطوير الجودة في الجزائر تم إنشاء الجائزة الجزائرية الوطنية للجودة .كما أن أكثر من 1000 مؤسسة وطنية تنشط في مختلف المجالات تحصلت على شهادة المطابقة منذ سنة 2000. " و قد فازت شركة الوطنية للدهن ، بالجائزة الجزائرية للجودة في طبعة 2010 التي تمنح للمؤسسات الوطنية المتوفرة على شروط النجاعة و التأهيل و المنافسة سنويا في اليوم الوطني للتقييس .

[1]S.Boudjemaa,La responsabilité sociétale des entreprises Entre les abus de l'informel et la domination des relations interpersonnelles,(29/07/2011), http://www.djazairess.com/fr/elwatan/85156

الجدول(4): عدد المؤسسات الجزائرية الحاصلة على شهادات ايزو 9001 و 14000

السنوات	ديسمبر 2005	ديسمبر 2006	ديسمبر 2007	ديسمبر 2008
شـــــهادة:2000: 9001 iso	**185**	**103**	**171**	**159**
شـــــهادة2004: 14001 iso	**6**	**6**	**7**	**24**

المصدر : مقدم وهيبة ، مرجع سابق[1]

3/ جهود الدولة للتشجيع على تبني مواصفة ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية:

قامت الجزائر بالمصادقة على المواصفة القياسية ايزو 26000. و وضعت برنامجا وطنيا للمرافقة في إطار مبادرة إقليمية أطلق عليها اسم (المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا) و تمتد من 2012 إلى 2014 هذه المبادرة الإقليمية ثمانية بلدان من بينها وتشرف عليها المنطقة الدولية للتقييس بالتعاون مع الوكالة السويدية للتنمية الدولية و ستستفيد 114 مؤسسة جزائرية من تكوين و مرافقة في مجال التقييس في إطار هذا البرنامج.

ففي المرحلة الأولى من برنامج المسؤولية الاجتماعية (أر.اس مينا) التي تم الشروع فيها في شهر ماي 2011 و استكملت في ديسمبر ، استفاد منها كل من المركز التقني لمواد البناء (بومرداس) و وحدات التصبير الجديدة للجزائر (روبية) .و بناء على نفس البرنامج الوطني قام المعهد الوطني للتقييس سنة 2012 باختيار أربع مؤسسات وطنية للاستفادة من البرنامج الإقليمي للمرافقة لمدة ثلاث سنوات من أجل مطابقة المقاييس التي تمليها المنظمة الدولية للتقييس (ايزو 26000) . ويتعلق الأمر بكل من فرع تابع (لسونطراك)، مؤسسة (اتصالات الجزائر)، (سيفيتال بجاية) و مجمع (كوندور).

ويهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المؤسسات المستفيدة من الأدوات التي تمكنها من تحسين أدائها في ميدان المسؤولية الاجتماعية .و بعد استكمال هذا البرنامج يمكن للمؤسسات المستفيدة أن تحصل على تصديق لحساباتها طبقا لمتطلبات مقياس ايزو 26000. و علاوة على عملية الإشراف على المؤسسات فإن المسؤولية

الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا تعتزم تقديم تكوين لخبراء جزائريين لمرافقة المؤسسات في تحسين التزاماتها بخصوص مسؤولياتها الاجتماعية.

4/ مكافحة الفساد في الجزائر :

انعكست جهود الدولة في مكافحة الفساد من خلال ما يلي :

- ✓ التصديق على اتفاقية الأمم المتحدة ضد الفساد ، و الاتفاقية الإفريقية ذات الصلة.
- ✓ صدور القانون رقم (01-06)[1] المتعلق بالوقاية من الفساد ، وقد تمت المصادقة عليه سنة 2006 يتكون هذا القانون من 74 فصلا ينص على تشكيل هيئة وطنية يعهد إليها بتطبيق إستراتيجية وطنية لمحاربة الفساد ، و صياغة القواعد لمنعه و إقامة التدابير لرصد مظاهر الفساد و آليات التعاون القانوني . و يحدد القانون سلسلة من القواعد التي يتم تطبيقها في الإدارات العامة من أجل ضمان النزاهة و الشفافية في الشؤون العامة.

5/ تقييم الجهود القانونية و التنظيمية :

ما تزال الجزائر تسعى إلى تحسين ترسانتها القانونية من أجل ضمان التزام المؤسسات الاقتصادية بالتزاماتها القانونية اتجاه أصحاب المصلحة الذين تتعامل معهم. كما تسعى أيضا إلى إقامة هياكل تنظيمية لتيسير تحقيق هذه الالتزامات ، غير أن هذه الجهود ما زالت دون المأمول.

5/-1 عدم كفاية الدعم القانوني [2]:

من المتعارف عليه أن مبادرات المسؤولية الاجتماعية في أي دولة هي مبادرات طوعية غير خاضعة للقانون. و لكن هذا لا يمنع من ضرورة وجود بعض القوانين التي بإمكانها دفع المؤسسات إلى ممارسة دورها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه .فالقوانين التي تم ذكرها من قبل و المتعلقة بالعمل و البيئة و المستهلك و مكافحة الفساد ، ما تزال لم ترق إلى المستوى المطلوب .حيث نجد في واقع المؤسسات الاقتصادية مظاهر يغيب فيها الحد الأدنى من مظاهر المسؤولية الاجتماعية، مثل:

[1] القانون 06-01، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، مؤرخ في 21 محرم عام 1427 الموافق ل 20 فبراير 2006
[2] موقع برنامج إدارة الحكم في الدول العربية، مكافحة الفساد: الجزائر، (2011/08/01)
www.undp-pogar.org/arabic/countries/theme.aspx?t=13&cid=1

- ✓ الاهتمام بالبيانات المالية للمؤسسات فقط و اعتبارها مرجعية التقييم الوحيدة. في حين لا يوجد تركيز على منح الأولوية للتقارير البيئية أو تقارير المسؤولية الاجتماعية . يترتب على ذلك إهمال المراجعة و التدقيق الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية خصوصا الخاضعة منها.
- ✓ وجود عدد كبير من العمال في القطاع الخاص غير مصرح بهم لدى الضمان الاجتماعي ، يعملون في وظائف تتميز بعدم ديمومتها و تواضع عائدها المادي.ووجود ألاف من عمال القطاع الخاص المحرومين من التأمين الصحي، ما يجعل أرباب العمل يستغلون هذه الوضعية لسلب حقوقهم الاجتماعية الأخرى حيث يبقى العامل في المؤسسة الخاصة معرضا للطرد في أي لحظة.
- ✓ بالرغم من أن الحق النقابي معترف به دستوريا ، غير أنه من الصعب للعامل ممارسة العمل النقابي في المؤسسات الخاصة بسبب خوف العمال من فقدان وظائفهم ، إذا ما عبروا عن رغبتهم في الانخراط في تنظيم نقابي.
- ✓ ما زال المستهلك الجزائري يتعرض للكثير من الاحتيال و رداءة السلع و الخدمات المقدمة إليه.
- ✓ تفاقم مشكلة القطاع غير الرسمي ، و عدم تطبيق الحلول الفعالة للقضاء عليه. هذه المشكلة من شأنها إضعاف المؤسسات و بالتالي التأثير على دورها الاقتصادي والاجتماعي.
- ✓ ما تزال ظاهرة الفساد متفشية .حيث " سجلت الجزائر 2.8 نقاط في عام 2009 على مؤشر مدركات الفساد الخاص بمنظمة الشفافية العالمية. و تتدرج درجات المقياس من صفر (فساد مرتفع/مستشري) إلى 10 (غياب الفساد) . وحلت الجزائر في المرتبة 111 من بين 180 دولة في العالم"
- ✓ الكثير من المؤسسات تتهرب من مسؤولياتها البيئية على الرغم من وضوح التشريع في هذا المجال . لذا يجب على السلطات العمومية أن تفعل دورها الرقابي لتطبيق القوانين التي تقوم بإصدارها.

2/5-غياب الإطار التنظيمي و المؤسساتي:

- ✓ غياب أي جهة حكومية رسمية تعنى بموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، مما يجعل من هذه الأخيرة مجرد مبادرات فردية للمؤسسات الاقتصادية.
- ✓ لا يوجد أي ميثاق رسمي يحدد برامج و ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المصرفية على غرار ميثاق حوكمة الشركات.
- ✓ غياب مركز إعلامي أو معهد يعنى بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المصرفية ، نظرا لقلة الثقافة المرتبطة بهذا المفهوم.

- ✓ غياب دور وسائل الإعلام في توعية رجال الأعمال و مختلف الأطراف المعنية بأهمية المسؤولية الاجتماعية للمجتمع و للمؤسسة ، و إن وجدت مبادرات من بعض المؤسسات فهي غير معلن عنها.
- ✓ لا يوجد أي أسلوب لتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات ، حيث من المهم وضع مؤشر ترتيبي للشركات في البورصة يقيم أداؤهم اتجاه برامج المسؤولية الاجتماعي، أو الإعلان عن جائزة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الرائدة في هذا المجال .

المطلب الثالث: تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

يعتمد تنفيذ المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير على حجم المؤسسة، قطاع نشاطها، ثقافة والتزام إدارتها وقد تلجأ المؤسسات إلى تبني اتجاه واحد من المسؤولية وتركز على محور من المحاور الثلاث الرئيسية (اجتماعية، اقتصادية أو بيئية)،بينما تقوم مؤسسات أخرى بدمج الممارسات الاجتماعية في جميع جوانب عملياتها وتسعى إلى بلوغ هدف أبعد من "مجرد تحقيق الربح" أو "أن تصبح هي الأفضل"، فتلجأ إلى إتباع الممارسات التجارية الأخلاقية و المسؤولة وتتخذ القرارات التي من شأنها الموازنة بين متطلبات مختلف أصحاب المصلحة من مساهمين، موظفين، زبائن.....الخ، لذلك على المؤسسة أن تؤمن بضرورة المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع وأن تكون على قناعة ويقين من قبل كل مسؤول فيها بدءا بأصحاب المؤسسات، مرورا بمديريها التنفيذيين، وصولا إلى الموظفين حول أهمية هذا الدور، وأنه أمر واجب على كل مؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعيش فيه وهو أمر لا تتفضل به المؤسسة على مجتمعها بل تفتخر به.

وعلى الرغم من أن المؤسسة لديها كل الحق في وضع أهداف وتطلعات طموحة، ولها الحرية للتمتع بروح الابتكار واستقلالية التفكير، حيث يقوم مجلس إدارة بتكوين لجان معنية بالأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية بغية استعراض الخطط الإستراتيجية وتقييم التطور وتوفير التوجيه بشأن المسائل التي تنشأ في مجال الممارسات الاجتماعية، إلا أنه يوجد التزام من طرف المؤسسة بين ما تمثله وما تصرح القيام به من سياسات وممارسات وبين أدائها الفعلي والطريقة الأمثل لتحقيق ذلك هي بوضع هيكل إداري ينسق بين الالتزامات في مجال المسؤولية الاجتماعية وبين مهمتها، حجمها، نشاطها، ثقافتها وكذا التحديات التي تواجهها عند القيام بعملية التخطيط على الأمد الطويل، وتصبح المسؤولية الاجتماعية جزءا رئيسيا من أنشطة المؤسسات يتم متابعته من قبل رئيس المؤسسة.

كما أنه على إدارة المؤسسة احترام مبدأ المساءلة العامة والتي تضمن تيسير تعميم أساليب المسؤولية لتشمل جميع مستويات التنظيم وليس الإدارة فقط، وذلك بتناول القضايا المتصلة بتوصيف الوظائف وأهداف الأداء لأكبر عدد ممكن من الموظفين، إذ يمكن للموارد البشرية المشاركة في الجهود العامة التي تبذلها المؤسسة حتى تصبح مسؤولة اجتماعيا.

كما يمكن تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال دمج قضاياها بالنظام المتبع من طرف المؤسسة في مجال التوظيف، الترقية، والمكافآت....الخ، وكذا الترويج لأهميتها داخليا من خلال وضع برامج التكوين، المحاضرات،

تقديم المعلومات للمسيرين والموظفين فيما يتعلق بعمليات صنع القرار التي تمكنهم من تحقيق نتائج تتسم بالمسؤولية.

ولعل من أكبر المعوقات التي تواجه المؤسسات الراغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية، رغبتها في الانطلاق من خلال المشاريع الكبيرة وضخمة الأرقام، ولكن حتى يتم البدء في هذه البرامج يجب أن تكون الانطلاقة من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الأيام لتحقق المشاريع والبرامج الكبيرة.

وبالإضافة إلى كل ما سبق لابد من الإشارة إلى أنه يجب على المؤسسات تقييم أدائها الاجتماعي [1] والبيئي بصورة منتظمة من خلال إعداد تقارير سنوية من شأنها بناء الثقة مع مختلف أصحاب المصالح وكذا تشجيع الجهود الداخلية الرامية إلى مراعاة أهداف المؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية وأن تكون المعيار لوضع وأصبح شائعا، إذ بموجبه يتم أهداف التحسين، وقد ظهر مصطلح "**التدقيق لجوانب المسؤولية الاجتماعية** [2]" فحص وتدقيق المساهمات الاجتماعية للمؤسسات في مختلف الآلات؛ كما ظهر حقل محاسبي جديد هو "**محاسبة المسؤولية الاجتماعية** [3]"الذي يهتم بالقياس المحاسبي والمعالجات المحاسبية للإنفاق الاجتماعي الذي تقوم به المؤسسات[4].

[1] يعتمد التقييم الاجتماعي على معرفة أداء المؤسسة ومساهماتها اتجاه مختلف أصحاب المصالح من مالكين، عاملين، منافسين، المجتمع المحلي، البيئة الطبيعية، الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة.....الخ

[2] د. طاهر محسن المنصور ألغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، "الإدارة والأعمال"، مرجع سابق، ص 94

إياد محمد عودة، "قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية"، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج 52 لبرنامج .ماجستير د.سعدون مهدي الساقي،د.عبد الناصر نور، "محاسبة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"، منشورات جامعة الإسراء، عمان- الأردن

[3] المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008

[4] .د.سعدون مهدي الساقي،د.عبد الناصر نور، "محاسبة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"، منشورات جامعة الإسراء، عمان- الأردن

المبحث الرابع : الدراسات السابقة:

لغاية إثراء هذه الدراسة ، فقد قمنا بإجراء مسح مكتبي ، و ذلك من خلال مراجعة الكتب و الدوريات و الدراسات السابقة ، و الاطلاع على العديد من المواقع الالكترونية ، و قد وجدت بعض الدراسات العربية و الأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة ، و التعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها، بالإضافة إلى أوجه التشابه و الاختلاف مع الدراسة الحالية و فيما يلي عرض لهذه الدراسات:

1.1 الدراسات العربية:

1.دراسة (محمد فلاق،2013)،بعنوان:"المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تبني الشركات النفطية العربية ممثلة بشركة سونا طراك الجزائرية و أرامكو السعودية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية،والتعرف على تأثيرات المسؤولية الاجتماعية لهاتين الشركتين على مجتمعاتها.حيث توصل الباحث إلى أنه يوجد قيمة للمسؤولية الاجتماعية عند القائمين و المحيطين بالشركتين من خلال الاهتمام بنشاطات المسؤولية الاجتماعية و لكن بتفاوت لصالح شركة أرامكو السعودية حيث هناك غياب واضح لآليات و استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية داخل شركة سونا طراك لعدم توفر قسم خاص بالمسؤولية الاجتماعية بالهيكل التنظيمي لشركة سونا طراك.

2.دراسة (أمينة قهواجي،حكيم بن حسان 2016) بعنوان دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تدعيم استيراتيجية التنمية المستدامة)

تظهر هذه الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة مفهومان مترابطان إذ أن نفس العناصر تقريبا التي تشملها المسؤولية الاجتماعية توجد مطروحة في المفاهيم المتعلقة لتنمية المستدامة، فالمفهومان متكاملان وكلاهما يخدم الآخر .و تغير توجه منظمات الأعمال في الآونة الأخيرة من التوجه لتحقيق الربح إلى التوجه نحو التحلي لمسؤولية الاجتماعية، لذلك انتهجت المنظمات تصرفات مجتمعية من خلال وضع مواثيق لأخلاقيات الأعمال ومواثيق بيئية واجتماعية؛ فبالإضافة إلى تعظيم الربحية وجب عليها مراعاة معايير أخرى والتي منها حماية البيئة والعدالة الاجتماعية.

3.دراسة (خالد قاشي ، رمزي بودرجة 2016)، بعنوان :"المسؤولية الاجتماعية سيم (SIM) و أثرها على الصورة الذهنية المدركة لدى المستهلك الجزائري

أشارت الدراسة إلى وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية المدركة و أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية أصبحت ذات أهمية كبرى لدى شريحة كبيرة من المستهلكين في تكوين انطباعات و أفكار جيدة، نتيجة ارتفاع وعيهم وإدراكهم لدور الذي يجب أن تلعبه المؤسسة في تحسين رفاهية المجتمع ، و حماية حقوقهم و المحافظة على البيئة التي تنشط فيها و التي يعيشون هم فيها.

2.1 الدراسات الأجنبية

سيتم التطرق فيما يلي ومن خلال هذا المطلب إلى بعض الدراسات الأجنبية التي تم تناولها في هذه الدراسة

1.دراسة Christian Le Bas, Alexandre Cabagnols 2008

«Les déterminants du comportement de responsabilité sociale de l'entreprise. Une analyse économétrique à partir de nouvelles données d'enquête

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المحددات الرئيسية لسلوك المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وبالتالي تحديد العوامل التي تشجع السلوكيات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، وتدفع المؤسسات لتنفيذ مبادرات المسؤولية الاجتماعية خلال دراسة عينة من الشركات الفرنسية في منطقة Rhone alpes ، وبالاعتماد على مخرجات النماذج القياسية خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها أن مستوى المعرفة عاملا إيجابيا في تحديد الالتزام المجتمعي والبيئي للمؤسسات، في حين أنه ليس مؤثرا في التزامها بالبعد الاجتماعي، بالإضافة إلى أن عمر المؤسسة يؤدي دورا واضحا في التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية بشكل غير خطي، حيث يظهر أن المؤسسات حديثة النشأة والمؤسسات الكبيرة(أكثر من 30 سنة)هي الأكثر استثمارا في مجالات المسؤولية الاجتماعية مقارنة بالمؤسسات متوسطة العمر.

2.دراسة Shurti Gupta & Gulie Pirsh 2008 :

The influence of a retailer's corporate social resbpnsibilitiy program on re-conceptualizing store image

قاما بدراسة تأثير برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركة على إعادة تصور صورة المتجر و لخصو الدراسة بأن تبني الشركة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل فعال يزيد في مستوى الرضا و الولاء للمتجر من طرف المستهلك.

3. دراسة **Kambiz heidarzadeh & fatemeh torabi 2011:**

The Effects of Brand Image and Perceived Public Relation on Customer Loyalty

دراسة بعنوان تأثير صورة العلامة التجارية على إدراك العلاقات العامة حول ولاء الزبائن ، دراسة حالة لزبائن مؤسسة طهران بإيران، وتمحورت الإشكالي في السؤال التالي:كيف تؤثر صورة العلامة التجارية على إدراك العلاقات العامة.حول ولاء الزبائن؟ و للإجابة على سؤال الدراسة و فرضياتها استخدم الباحثان المنهج الاستقرائي لتحليل المعطيات التي جمعت عن طريق الاستبانة المصممة من طرفهما ، و التي وزعت على عينة قوامها 385 مفردة.و قد أكدت النتائج أن إدراك العلاقات العامة له تأثير ايجابي حول ولاء الزبائن،وهذه العلاقة راجعة إلى العلامة التجارية.

4. وينظر (2006) Šmaižien and Oržekauskas إلى الصورة الذهنية على أنها واحدة من الأصول الإستراتيجية التي تقود إلى إيجاد ميزة تنافسية وظروف مشجعة للبقاء والتطور للمنظمة.ويستخدم الكثير من الكتاب مصطلحا الصورة الذهنية والشهرة على أنهما متماثلين

5.دراسة(Allison و آخرون 2004)

The Effect of Corporate Image in the Formation of Customer Loyalty: An Australian Replication

تناولت هذه الدراسة حول تأثير صورة الذهنية للمؤسسة على ولاء العملاء باستخدام تحليل المسار و لخصو الدراسة الصورة الذهنية لمتجر Gras Bros لها تأثير مباشر على الزبائن كما أن صورة المتجر لها تأثير ايجابي على رضا العملاء.

6.دراسة (2012 Palmer)

Corporate Social Resbpnsibilitiy and Financial Performance: Does It Pay to Be Good

أجريت هذه الدراسة على عينة من الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية و بلغ عددها500 شركة، و هدفت هذه الدراسة إلى تحليل نوع العلاقة بين الأداء الاجتماعي و الأداء المالي للشركات الصناعية الأمريكية.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية إلى حد كبير بين الأداء الاجتماعي و الأداء المالي و أشارت الدراسة إلى أن أي زيادة تكاليف الأداء الاجتماعي يؤدي إلى زيادة في هامش الربح الإجمالي الذي تحققه الشركة.

في حين أوصلت الدراسة بإمكانية قيام الشركات بتحسين قيمتها السوقية عن طريق زيادة الإنفاق على تكاليف ذات الطبيعة الاجتماعية سواء كانت خاصة بتنمية العاملين أو المحافظة على البيئة أو هادفة إلى الارتقاء بجودة المنتج أو الخدمة المقدمة للزبائن

7.دراسة (2012 Hirigoyen & poulin)

Relationships between Corporate Social Resbpnsibilitiy and Financial "Performance: What is the Causality?

أجريت هذه الدراسة على عينة من الشركات في فرنسا ،و بلغ عددها (329) شركة،إذ هدفت إلى تحليل العلاقات بين مختلف أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات (الموارد البشرية،الالتزام المجتمعي،احترام البيئة، ولارتقاء بالمنتجات) و الأداء المالي ، و استخدم الباحث في هذه الدراسة تحليل الانحدار لاختبار العلاقة السببية بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي.

أظهرت النتائج أن المسؤولية الاجتماعية لا تؤدي تحسين الأداء المالي للشركة وإنما إن الأداء المالي يتأثر سلبا بالمسؤولية الاجتماعية،حيث اعتبرت الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية تكاليف إضافية لا تعود على الشركة بأي منافع تذكر.

1. 3 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تناولت معظم الدراسات السابقة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على منظمات الأعمال ، و كذا إلى دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة)،وكذلك تأثير صورة الذهنية للمؤسسة على ولاء العملاء ، ولكن ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة أنها:

-تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة و أثرها على المؤسسات.

-كما أن دراستنا تم تطبيقها في بيئة مؤسسة بنك البركة الإسلامي 2021 .

الجدول رقم(01): مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

العناصر	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث المكان والزمان	تمت الدراسة على عينة من مؤسسة بنك البركة الإسلامي 2021.	تمت معظم الدراسات في المؤسسات الجزائرية منها:شركة سونا طراك ،مؤسسة سيم الخ مابين السنوات (2006-2017).
من حيث المتغيرات	تناولت الدراسة إلى إبراز أثر المسؤولية الاجتماعية على المؤسسات.	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: أثر المسؤولية الاجتماعية على كل من الأداء المالي، أداء العاملين، تحسين الصورة الخدمية، تحقيق التنمية المستدامة...الخ

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء و إعداد الأدبيات النظرية و صياغة فرضيات الدراسة و كذا:

-التعرف على منهجيات الدراسة السابقة،مما فتح المجال في إعداد المنهجية المتبعة؛

-ساهمت و بشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان من خلال الجانب النظري و استمارات استبيانات الدراسات السابقة؛

-المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات و تحديد الأساليب المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل :

نستخلص من خلال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري انه ما تزال ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تحتاج إلى الكثير من الجهود لتحسينها و ممارستها بالشكل الصحيح وذلك لعدم اهتمام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية بمدى حسن الإدارة و التسيير بشكل عام، ففي ظل سوء الإدارة لا يمكن الحصول على مؤسسات مواطنة والإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبط بها كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المعنيين من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتجيات والآليات والممارسات والعمليات للمؤسسات الاقتصادية كافة مما يحقق النفع للمجتمع و يلبي متطلبات التنمية المستدامة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

يعد القطاع البنكي من أهم القطاعات وأكثرها استجابة لتطورات الاقتصادية العالمية، ولذلك قامة الجزائر بتحسين مستوى عمل بنوكها من أجل مواكبة سرعة التطورات ومنافسة القوية مع البنوك الأجنبية.

بعد استعراضنا للإطار النظري لموضوع المؤسسات وميكانزمات تحقيق المسؤولية الاجتماعية، سنتناول من خلال هذا الفصل الجانب التطبيقي لهذا الموضوع و ذلك بالتطبيق على عملاء بنك البركة فرع سيدي بلعباس.

و من أجل ذلك فقد قسمنا هذا الفصل إلى ما يلي:

- ✓ الإجراءات المنهجية للدراسة.
- ✓ عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

مفاهيم عامة حول بنك البركة سيدي بلعباس

ترتكز تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر أساس على تجربة بنك البركة الجزائري الذي يعتمد في تعاملاته على المبادئ الإسلامية، و في هذا الصدد سنتطرق في هذا المبحث إلى دراسة بنك البركة فرع سيدي بلعباس، وذلك من خلال تقديم نظرة عامة و شاملة عن هذا الفرع وأهدافه وهيكله التنظيمي.

تعريف وأهداف بنك البركة فرع سيدي بلعباس.

يعتبر بنك البركة فرع سيدي بلعباس من أهم فروع بنك البركة الجزائري، و سنقوم في هذا الصدد بتقديم لمحة عامة عن هذا البنك، وهيكله التنظيمي.

يعتبر بنك البركة فرع سيدي بلعباس أول بنك إسلامي موجود في ولاية سيدي بلعباس، وهو بنك مختلط (عام وخاص) يقوم بتقديم الخدمات والتمويلات، يرمز للفرع بـ 204، تم إنشاء هذا البنك بتاريخ 11 ماي 2008 عمل بقانون النقد والقرض 10/90 الصادر في 14 أفريل 1990،برأسمال قدره 15000.000.00 مليار دينار جزائري.

أهداف بنك البركة فرع سيدي بلعباس

- ✓ يهدف بنك البركة فرع سيدي بلعباس إلى تغطية مجموعة من الاحتياجات الاقتصادية في شتى ميادين الخدمات المصرفية، وتشمل هذه الأهداف فيما يلي:
- ✓ تحقيق الربح و يكون حلال من خلال استخدام المعاملات الإسلامية.
- ✓ تطوير الصيرفة الإسلامية في ولاية سيدي بلعباس، والترويج لها لدى سكان وأثرياء ومستثمري الولاية.
- ✓ التشجيع على استقطاب رؤوس أموال أثرياء الولاية و استغلالها بالطرق الإسلامية.
- ✓ تقدم تسهيلات للمواطنين من أجل استثمار أمواله م في بنك البركة.
- ✓ تدعيم وتشجيع صغار المستثمرين و الفلاحين، خاصة وأن ولاية سيدي بلعباس معروفة بالفلاحة و الزراعة.
- ✓ الحفاظ على السمعة الجيدة للبنك على المستوى الوطني، وتحسين الخدمات المقدمة من طرفه.
- ✓ تطوير أشكال التعامل مع البنوك و المؤسسات المالية الإسلامية في كافة المجالات.
- ✓ المساهمة في تحقيق تنمية اقتصادية و اجتماعية في الولاية.
- ✓ تشجيع الادخار الإسلامي في الولاية.
- ✓ القيام بكافة الأعمال الاستثمارية والتجارية.

الهيكل التنظيمي لبنك البركة فرع سيدي بلعباس

يقصد بالهيكل التنظيمي الإطار التسلسلي الإداري للمؤسسة يوضح فيه الوظائف وارتباطاتها الإدارية والعالقات بين الأفراد، ويوضح المسؤولية الاجتماعية داخل التنظيم وتوكيل المهام وفق التخصص لتحقيق أهداف المنظمة وتتمثل مهام كل عنصر من عناصر الهيكل التنظيمي فيما يلي:

مدير البنك :

تتمثل مهام مدير البنك في كونه المسؤول عن البنك على المستوى المحلي أي وكالة سيدي بلعباس، و يخضع في مهامه لسلطة بنك البركة الجزائري، ومن المهام التي يقوم بها المدير:

- ✓ تقديم تعليمات وتوجيهات.
- ✓ يقوم بتحديد إستراتيجية وسياسة تسيير البنك .
- ✓ يسهر عل ى تطبيق القوانين في البنك.
- ✓ يقوم باستقبال الزبائن في حالة وجود مشاكل.
- ✓ يمضي على المشاريع والبريد.

نائب المدير:

يوجد تحت السلطة المباشرة لمدير الفرع، وتتمثل المهام التي يقوم بها في مساعدة المدير من أجل تحقيق أهداف البنك، كما يقوم مقام المدير في حالة غيابه، و كذلك يقوم بتسيير الشؤون المتعلقة بالميزانية و أمن البنك .

مراقب الوكالة:

تمثل مهامه في المراقبة الذاتية والمحاسبة للوكالة و منها:

يقوم بتسجيل ومراجعة العمليات المحاسبية التي تجري في مختلف مصالح الوكالة، والتأكد من صحة مطابقة التسجيلات مع الأوراق المحاسبية في الوكالة وإبلاغها إلى الهيئة المختصة.

التعرف على مختلف الحسابات فالتأكد من كل الحسابات الموجودة في البنك.

مصلحة الشؤون القانونية:

تنحصر مهام رئيس المصلحة فيما يلي:

- ✓ المتابعة والمراقبة والتحقق من مصداقية الملفات.
- ✓ مراقبة العمليات المحاسبية التي تجري في الوكالة والتأكد من صحة وقانونية الوثائق المحاسبية.
- ✓ إعداد وثائق الضمانات.
- ✓ معالجة رسائل فتح سندات القروض للاستيراد والتصدير.
- ✓ لتصريح بالملف إلى البنك الجزائري.
- ✓ بعد أن تتم دراسة ملف التمويل يتم الشروع في تحديد التسديدات والدفعات المستقبلية مع آجال الاستحقاق، لكن في حالة انقضاء الآجال ولم يتم تسديد الدين يتم تحويل ملف التمويل إلى هذه المصلحة لفصل في القضية وفق النصوص القانونية.

مصلحة الصندوق :

تتمثل مهام هذه المصلحة فيما يلي:

- ✓ فتح حسابات للزبائن، واستلام الدفعات أو سحب مبالغ لصالحهم.
- ✓ استقبال الزبائن وتقديم الخدمات وإعلامهم بكل ما هو جديد في البنك.
- ✓ نقل الأرصدة من حساب إلى حساب ومن بنك آ خر.

مصلحة الموارد البشرية:

تقوم هذه المصلحة بالمهام التالية:

- ✓ إعداد الموازنات والتوظيف والتعيينات والمقابلات والإعلانات.
- ✓ تحليل الرواتب وإعداد الهياكل اللازمة لها.
- ✓ توفير ظروف عمل ملائمة.
- ✓ الاهتمام بالاتصال وبتوفير المعطيات والمعلومات المفيدة ووسائل الاتصال التي تمكن العمال من إيصال آرائهم وانشغالاتهم
- ✓ الاحتفاظ بسجلات العمال منظمة وجاهزة تحت الطلب.

مصلحة التجارة الخارجية:

تقوم المصلحة بجميع العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية وعمليات التصدير و الاستيراد، ومعالجة رسائل خطابات فتح الاعتماد المستندة ومعالجة التسليمات المستندية، كما تقوم بتصريح الملفات لبنك البركة الجزائري.

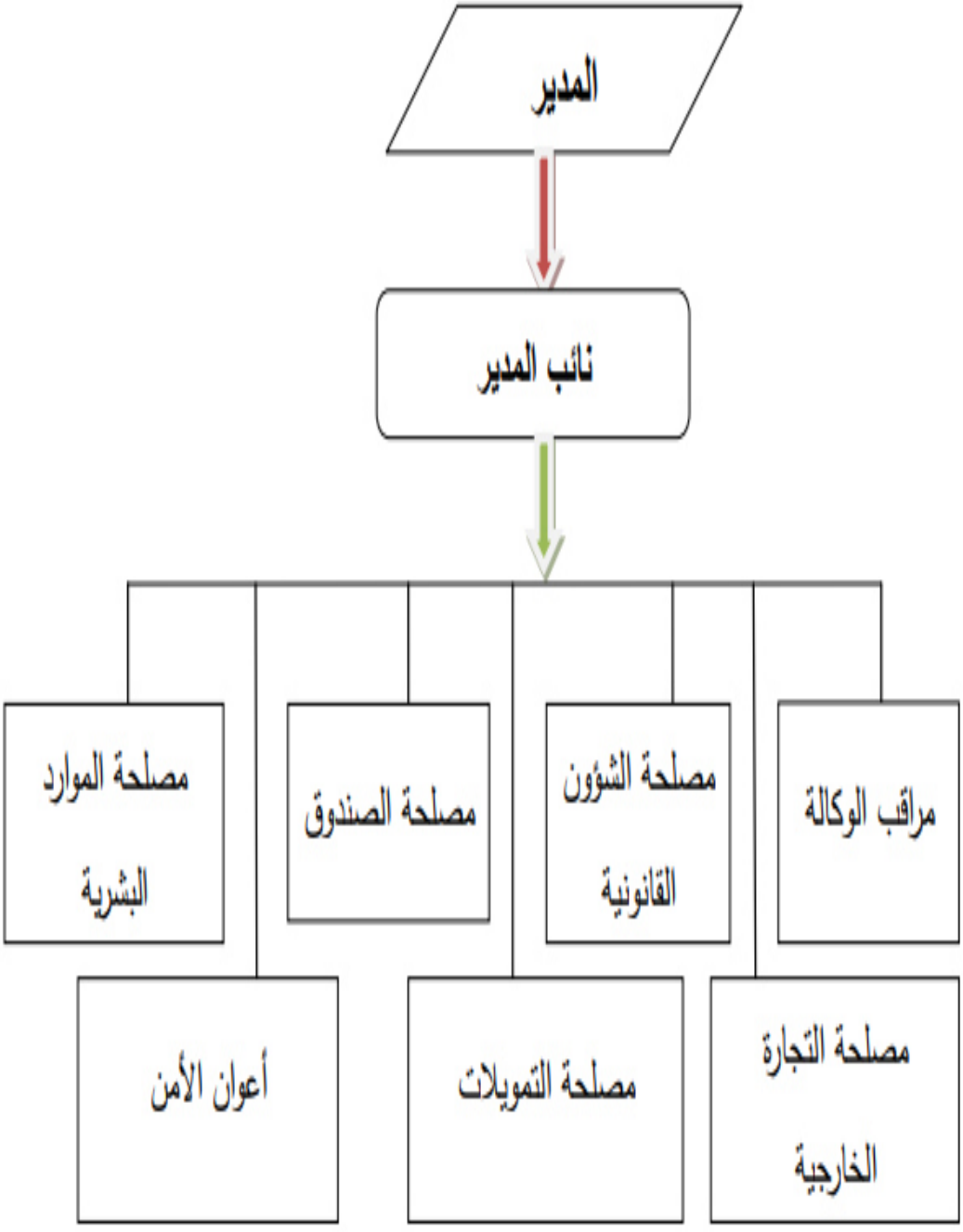
مصلحة التمويلات :

تكون هذه المصلحة موضوعة تحت سلطة ومسؤولية رئيس المصلحة ويقوم بالنشاطات المتعلقة بدراسة وتحليل ملفات التمويل، و ذلك بتقديم الآراء حول الملفات المعالجة وإرسالها إلى المدير.

أعوان الأمن: تتمثل مهام أعوان الأمن في:

- ✓ الحفاظ على السلامة الشخصية للأفراد.
- ✓ المحافظة على الأجهزة والمعدات التي يحتويها البنك.
- ✓ السهر على الحفاظ على سلامة الوكالة.

✓ **الهيكل التنظيمي لبنك البركة فرع سيدي بلعباس**



المصدر: المعلومات الداخلية للبنك.

المطلب الأول : الإطار المنهجي للدراسة

- **منهجية الدراسة الميدانية:**

ترتكز الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة وتحليل واقع المسؤولية الاجتماعية في بنك البركة ، محل الدراسة بالاعتماد على الإجابات الواردة من الاستبيان الموزع على زبائن بنك البركة فرع سيدي بلعباس

- **المنهج المستخدم:**

إن اختبار منهج دراسة معين يخضع لطبيعة الموضوع المدرس وكذلك الغاية منه ويعرف المنهج على انه "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث "[1]

وبالتالي اعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على انه "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستنتاج من دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة"[2]

وقد اعتمادنا على هذا المنهج لوصف واقع المسؤولية الاجتماعية في بنك البركة وتحليل المعلومات المتحصل عليها.

- **مجتمع البحث:**

هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث ،.وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة.

حيث تم اختيار مجتمع البحث من زبائن بنك البركة فرع سيدي بلعباس الذين يمتلكون معاملات البنكية الفرع الإسلامي في الحكم على مختلف العبارات الواردة في الاستبيان الخاصة برضاهم على الخدمة المصرفية.

[1] البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث المكتب الجامعي الحديث مصر 1990 ص30 محمد شفيق

[2] بشير صالح الراشدي مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة دار الكتاب الحديث الكويت 2000 ص 59

- **عينة البحث**

كان حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع استمارة الاستبيان 46 حيث ثم سحب استمارات 06 للغياب بعض الأفراد من العينة،وقمنا بتوزيع حوالي46 استبيان شملت الزبائن الذين يتعاملون مع بنك البركة.

وقد اعتمدنا على طريقة التسليم والاستلام المباشر لأفراد العينة.

بعد عملية الفرز والتبويب والتنظيم، تقرر وجود 40 استبيان لتمثل عينة الدراسة والجدول التالي يبين الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان.

البيان	الاستبيان	
	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستمارات الموزعة والصالحة	40	100

- **المطلب الثاني : أدوات جمع المعلومات والوسائل الإحصائية المستخدمة:**

يتطلب أي بحث الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات وكذا الوسائل الإحصائية وتتثمل الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات في هذه الدراسة.

1. أدوات جمع المعلومات

اعتمدنا في هذه الدراسة على جمع المعلومات في استمارة الاستبيان كأداة لاستقصاء وجمع أراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل القضايا المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية.

وتعرف الاستمارة على أنها "عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي توجه إلى المبحثين في موقف مقابلة شخصية"[1]

تضمن الاستبيان 30 سؤالا كانت مقسمة إلى ثلاثة أجزاء، حيث يشمل الجزء الأول البيانات الشخصية والذي يحتوي على 05 من الأسئلة، أما الجزء الثاني فيحتوي على 13سؤال، والجزء الثالث فيحتوي على 12 سؤال.

[1] عبد الله عبد الرحمان علي بدون مناهج البحث الاجتماعي دار المعرفة الجامعية مصر 2002 س 180

المطلب الثالث : الوسائل الإحصائية المستخدمة [1]

لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة ثم استخدام الوسائل الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية
2. معامل الثبات الفاكرونباخ
3. التوزيعات التكرارية
4. المتوسط الحسابي
5. الانحراف المعياري
6. معامل الارتباط بيرسون.

- **اختبار الاستبيان:**
- **هدف الاستبيان:**

✓ تكون الأسئلة موحدة لجميع أفرد العينة في حين أنها قد تتغير صيغة بعض الأسئلة عند طرحها في المقابلة.

✓ تصميم الاستبيان ووحدة الأسئلة يسهل عملية تجميع المعلومات في مجاميع وبالتالي تفسيرها والوصول إلى استنتاجات مناسبة.

✓ يمكن للمبحوثين اختيار الوقت المناسب لهم والذي يكونوا فيه مهيئين نفسيا وفكريا للإجابة على أسئلة الاستبيان.

✓ يسهل الاستبيان على الباحث جمع معلومات كثيرة جدا من عدة أشخاص في وقت محدد.

✓ الاستبيان لا يكلف ماديا من حيث تصميمه وجمع المعلومات مقارنة بالوسائل الأخرى التي تحتاج إلى جهد أكبر وأعباء مادية مضافة كالسفر والتنقل من مكان إلى آخر .... الخ

- **صدق الاستبيان:**

الصدق: ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبيان أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة الذي يفترض انه يقيسها.

[1] نافد محمد بركات التحليل الإحصائي باستخدام قسم الاقتصاد والإحصاء التطبيقي الجامعة الإسلامية 2006 ص 3

أنوع الصدق الاستبيان:

- **الصدق الاتساق الظاهري (الخارجي) لأداة الدراسة:**

وللتحقق من صدق الظاهري للاستبيان يقوم الباحث بعرضه على مجموعة من المحكمين ملحق وذلك للإبداء رأيهم في وضوح عبارات الاستبيان ومدى مناسبته.

- **صدق الاتساق الداخلي:**

يقصد بالصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للبعد نفسه.

المبحث الثاني : عرض و تحليل نتائج الدراسة.

جدول رقم (01): الصدق الاستبيان

المحاور	عدد العبارات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
الجزء الثاني (قياس المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي)	13	0.430	0.664
الجزء الثالث (قياس مدى رضا المجتمع على الصيغ الإسلامية المعمول بها)	12	0.520	0.691
إجمالي المحاور	30	0.475	0.677

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (01) يتبين أن معامل ثبات قبل التعديل وبعده بالنسبة للجزء الثاني والثالث ازدادت قيمته وهذا ما يبين انه يوجد الصدق للاستبيان وكذلك يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي و بالموثوقية وهذا ما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج.

- **ثبات الاستبيان:**

لثبات قياس الاستبيان قمنا بحساب معامل(alpha Cranach)

جدول رقم (02): المحور الثاني

المتغيرات	العبارات	معامل الفا كرو نباخ
الجزء الثاني	13	0.664

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (02) أن معامل الفاكرونباخ هو 0.664

لجميع العبارات **(قياس المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي)** وهي مقبولة نسبيا وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير أن معامل الفاكرونباخ كان قريبا من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة

جدول رقم (03): المحور الثالث

المتغيرات	العبارات	معامل الفا كرو نباخ
الجزء الثالث	12	0.691

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (03) أن معامل الفاكرونباخ هو 0.691.

لجميع العبارات **(قياس مدى رضا المجتمع على الصيغ الإسلامية المعمول بها)** وهي مقبولة نسبيا وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير أن معامل الفاكرونباخ كان قريبا من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة.

- **مواصفات العينة**

تتمثل البيانات الشخصية في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة ومدة التعامل مع البنك

المطلب الأول : عرض النتائج

- **الجنس**

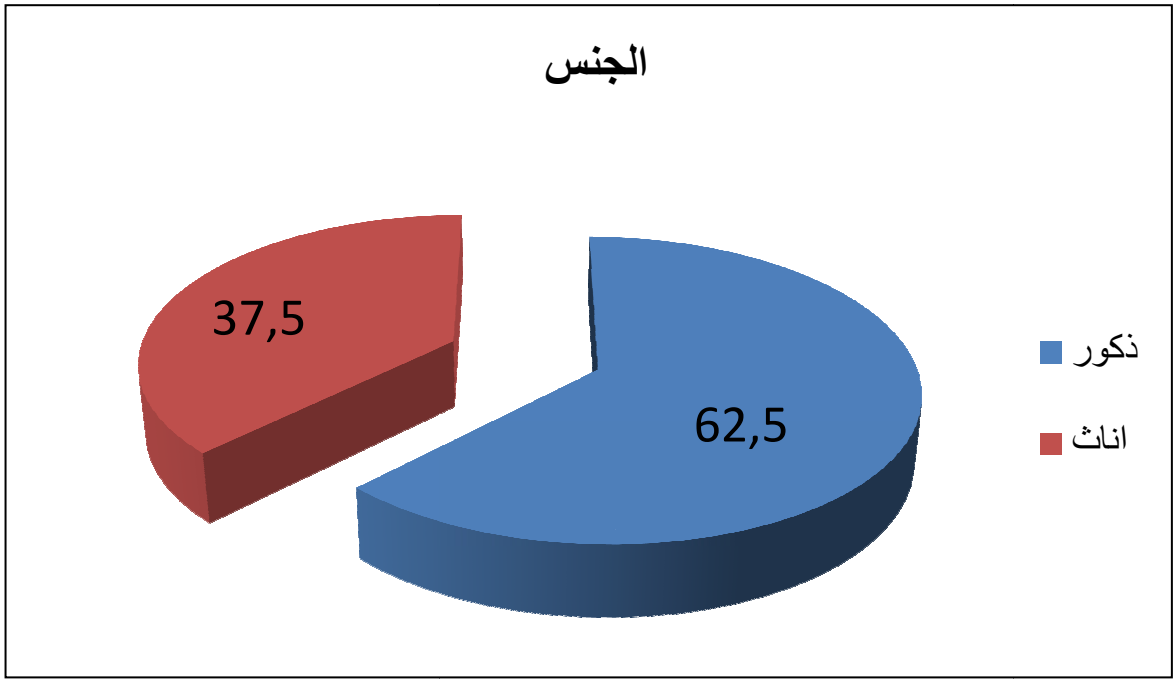
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	25	62.5
إناث	15	37.5
مجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (04) نجد الفئة الغالبة من الذكور بالنسبة 62.5% أما النسبة الباقية تمثل الإناث بنسبة 37.5 % وبالتالي نستنتج أن معظم عملاء البنك هم ذكور

الشكل رقم (01): دوائر نسبية توضح توزيع الأفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

➢ **العمر**

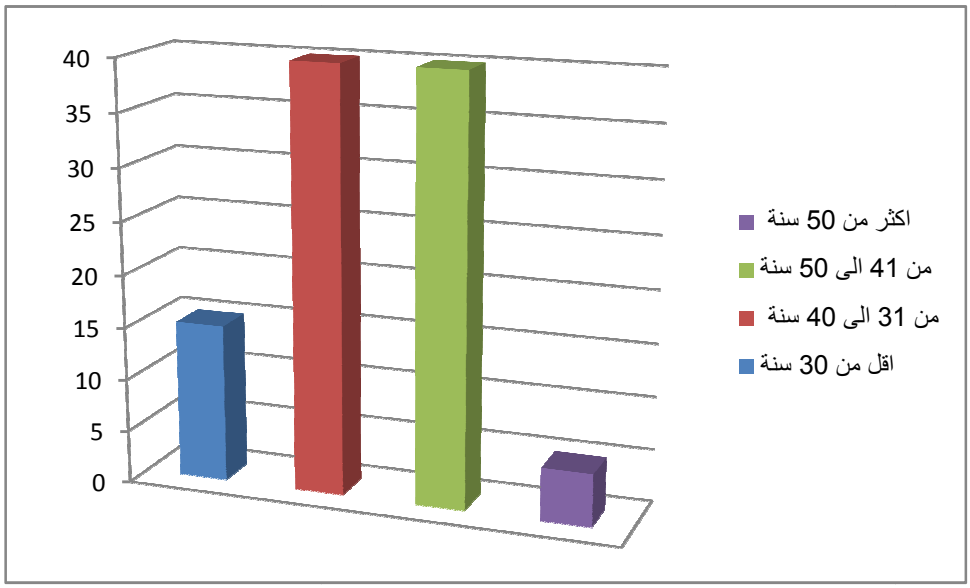
الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	6	15
من31 إلى 40 سنة	16	40
من41 إلى 50 سنة	16	40
أكثر من 50سنة	02	5
مجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (05) نجد الفئة الغالبة هي الفئة التي يتراوح عمرها من 31 إلى 40 ومن 41 إلى 50 سنة بنسبة متساوية أي بـ40% سنة وهذا ما يتلاءم وطبيعة المجتمع حيث أن هاته الفئة تكون أغلبها من الموظفين و أصحاب المهن التي تمتلك حسابات على البنوك و تقوم باستثمارات ومشاريع مختلفة تكون في حاجة إلى التعامل مع البنوك أما الفئة التي تليها هي التي يتراوح عمرها أقل من 30 سنة بنسبة 15% والفئة أخيرة هي التي يتراوح عمرها أكثر من 50 سنة بالنسبة 5 %.

الشكل رقم (02): أعمد بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

➢ **المستوى التعليمي**

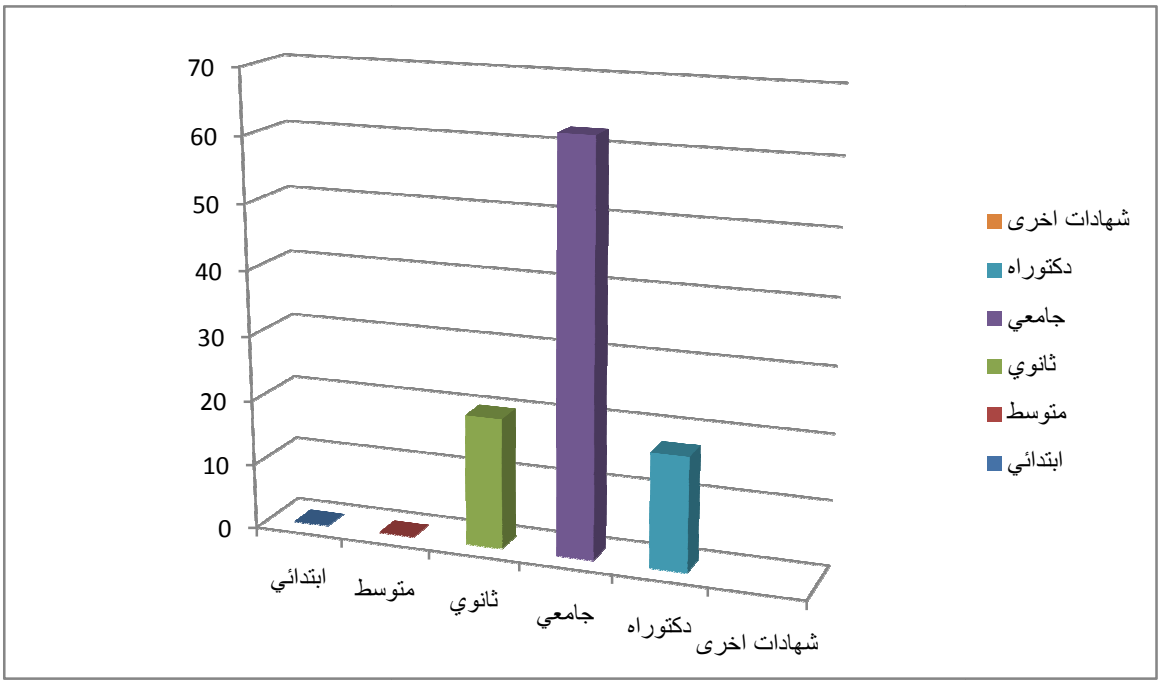
الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	00
متوسط	00	00
ثانوي	8	20
جامعي	25	62.5
دكتوراه	7	17.5
شهادات أخرى	00	00
مجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (06) نجد الفئة الغالبة هي الفئة التي مستواها التعليمي جامعي بالنسبة62.5%أما الفئة التي تليها هي التي مستواها التعليمي الثانوي20% والدكتوراه بالنسبة 17.5% ،وهذه النسب تدل على أن غالبية المتعاملين مع البنك لديهم مستوى تعليمي جامعي، مما يعني أنهم مؤهلون علميا للإجابة على الاستبيان.أما بقية الفئات التي تليها فجاءت بنسبة منعدمة.

الشكل رقم (03): أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

➢ **المهنة**

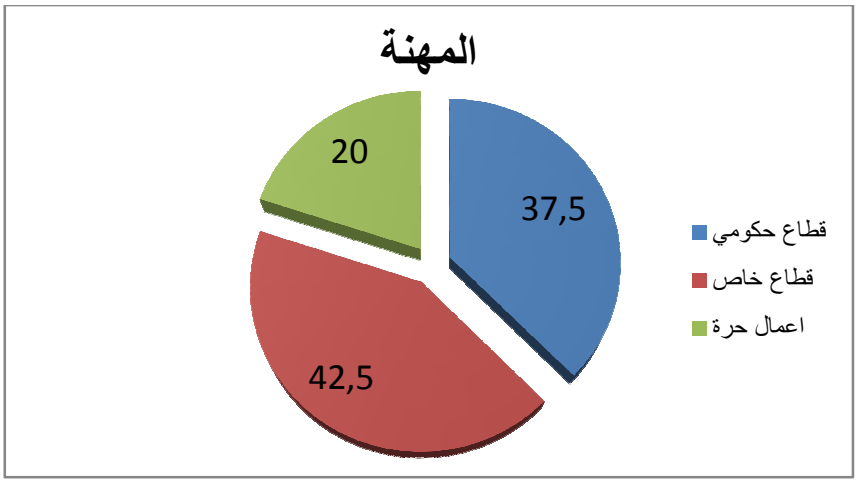
الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

المهنية	التكرار	النسبة المئوية
قطاع حكومي	15	37.5
قطاع خاص	17	42.5
أعمال حرة	8	20
مجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (07) نجد الفئة العاملة في القطاع الخاص بنسبة 42.5% أما الفئة التي تليها هي الفئة العاملة بالقطاع الحكومي التي نسبتها37.5% أما الفئة الأعمال الحرة بنسبة 20%.

الشكل رقم (04): دوائر نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

➢ **مدة التعامل مع البنك**

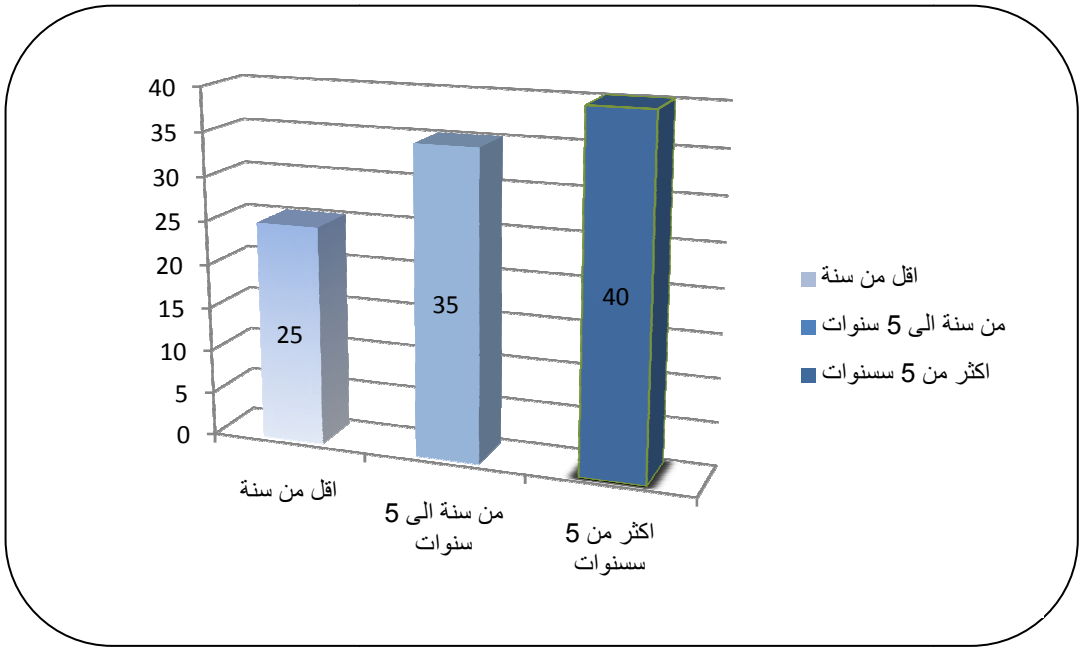
الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع بنك البركة

مدة التعامل مع البنك	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	10	25
من سنة إلى 5 سنوات	14	35
أكثر من 5 سنوات	16	40
مجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (09) نجد الفئة التي تعاملت مع البنك لأكثر من 05 سنوات هي بنسبة40%، أما الفئة التي تليها هي الفئة التي تعاملها بين سنة و 05 بنسبة35%أما الفئة الأخيرة التي معاملاتها أقل من سنة فهي بنسبة 25%.

الشكل رقم (05): أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع بنك البركة



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

- **تحليل نتائج الدراسة:**

بعد القيام بإعداد الاستبيان واختبار ثباته وصدقه ثم توزيعه، حيث سنقوم بمعالجة البيانات الموجودة فيه عن طريق تحليل الإجابات المستلمة من أفراد العينة بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية (spss) الذي يساعدنا على تحديد متوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري لمختلف العبارات

- احتساب متوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارت الخماسي:

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل البرنامج تعبر عن الأوزان وهي (أوافق بشدة =1، أوافق=2، محايد=3، غير موافق=4، غير موافق بشدة=5) فيمكننا احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارت الخماسي عن طريق:

1. احتساب المدى أولا وهو أكبر رقم في مقياس لكارت الخماسي ناقص أصغر رقم فتصبح النتيجة كالتالي: 5-1=4
2. وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات(الخيارات) أي 4/5=0.80 فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي: من1 إلى 1+0.8 وهكذا بالنسبة إلى بقية متوسطات الحسابية، فيكون الجدول التالي الذي يبين تفسير قيم المتوسطات الحسابية

قيم متوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارت الخماسي

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1.80	أوافق بشدة
من 1.81 إلى 2.60	أوافق
من 2.61 إلى 3.40	محايد
من 3.41 إلى 4.20	غير موافق
من 4.21 إلى 5	غير موافق بشدة

- العبارات المتعلقة بالمحور الثاني **(قياس المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي)**: متوسطات مرجحة والانحرافات معيارية لاستجابات الزبائن على عبارات المحور الثاني.

الجدول رقم (10): إجابات أفراد العينة حول العبارة الأولى (يعمل بنك وفق مبادئ الشريعة الإسلامية)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	10	25	**2.30**	**1.304**
أوافق	19	47.5		
محايد	05	12.5		
غير موافق	04	10		
غير موافق بشدة	02	5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (10) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة الأولى **(يعمل البنك وفق مبادئ الشريعة الإسلامية)**هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.30 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.304. هذا يعني أن المجتمع يريد أن تتم كل أعماله وفق الضوابط الشريعة الإسلامية.

الجدول رقم (11): إجابات أفراد العينة حول العبارة الثانية (بنك البركة يأخذ فوائد على المدخرات والقروض)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	10	25	**2.65**	**1.459**
أوافق	12	30		
محايد	06	15		
غير موافق	05	12.5		
غير موافق بشدة	07	17.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (11) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة الثانية(**بنك البركة يأخذ فوائد على المدخرات والقروض)**هي أوافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.65 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.459 وهذا يعني أن المجتمع لا يريد التعامل بمبدأ الفائدة .

الجدول رقم (12): إجابات أفراد العينة حول العبارة الثالثة (يمتلك بنك البركة أجهزة ومعدات حديثة)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	10	25	**2.07**	**0.858**
أوافق	21	52.5		
محايد	05	12.5		
غير موافق	04	10		
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (12) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة الثالثة**(يمتلك بنك البركة أجهزة ومعدات حديثة)**هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.07 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.858 هذا يعني أن المجتمع يولي الأهمية لمظهر البنك.

الجدول رقم (13): إجابات أفراد العينة حول العبارة الرابعة (أصبح لبنك البركة الإسلامي وزن بين البنوك التقليدية)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	17	42.5		
أوافق	20	50		
محايد	2	5		
غير موافق	01	2.5	**1.70**	**0.790**
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (13) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة الرابعة (**أصبح لبنك البركة وزن بين البنوك التقليدية)** موافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك

قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.7 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.790 وهذا يثبت أن البنوك الإسلامية أصبح لها وزن في بين البنوك في مختلف الأنحاء.

الجدول رقم (13): إجابات أفراد العينة حول العبارة الخامسة (يساهم بنك البركة في تمويل الأنشطة الاستثمارية في مناطق جغرافية وقطاعات اقتصادية متنوعة)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	11	27.5	**1.97**	**0.891**
أوافق	20	50		
محايد	6	15		
غير موافق	3	7.5		
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (13) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة الخامسة **(يساهم بنك البركة الجزائري في تمويل الأنشطة الاستثمارية في مناطق جغرافية وقطاعات اقتصادية متنوعة)** هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي1.97 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.891

الجدول رقم (14): إجابات أفراد العينة حول العبارة السادسة (يقدم بنك البركةأيام مفتوحة لزبائنه)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	11	27.5	**2.27**	**0.715**
أوافق	19	47.5		
محايد	8	20		
غير موافق	02	5		
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (14) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة السادسة **(يقدم بنك البركة أيام مفتوحة لزبائنه)** أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.27 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.715

الجدول رقم (15): إجابات أفراد العينة حول العبارة السابعة (يقوم بنك البركة بدورات تدريبية لعماله من أجل تحسين معرفتهم)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	05	12.5	**2.45**	**1.108**
أوافق	20	50		
محايد	07	17.5		
غير موافق	03	7.5		
غير موافق بشدة	05	12.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (15) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة السابعة **(يقوم بنك البركة بدورات تدريبية لعماله من أجل تحسين معرفتهم)** أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.45 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.108

الجدول رقم (16): إجابات أفراد العينة حول العبارة الثامنة (ضرورة وجود قسم خاص لدراسة المشاريع المقدمة من طرف بنك البركة الجزائري)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	15	37.5	**1.75**	**0.776**
أوافق	16	40		
محايد	7	17.5		
غير موافق	01	2.5		
غير موافق بشدة	01	2.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (16) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة الثامنة **(ضرورة وجود قسم خاص لدراسة المشاريع المقدمة من طرف بنك البركة الجزائري)**هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة التي اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.75 لتي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.776

الجدول رقم (17): إجابات أفراد العينة حول العبارة التاسعة (ساعات عمل بنك البركة ملائمة لجميع زبائنه)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	12	30	**1.97**	**1.073**
أوافق	24	60		
محايد	01	2.5		
غير موافق	02	05		
غير موافق بشدة	01	2.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (17) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة التاسعة **(ساعات عمل بنك البركة ملائمة لجميع زبائنه)** هي أوافق كانت أكبر فئة من إفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.97 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.073

الجدول رقم (18): إجابات أفراد العينة حول العبارة العاشرة (سلوك موظفي بنك البركة يعطي انطباع الثقة لدى متعامليه)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	06	15	**2.37**	**1.054**
أوافق	21	52.5		
محايد	7	17.5		
غير موافق	04	10		
غير موافق بشدة	02	05		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من اعتداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (18) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة العاشرة (**سلوك موظفي بنك البركة يعطي انطباع الثقة لدى متعامليه**) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.37 لتي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.054

الجدول رقم (19): إجابات أفراد العينة حول العبارة11 (يضع بنك البركة المسؤولية الاجتماعية في مقدمة اهتماماته)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	14	35	**1.85**	**0.921**
أوافق	18	45		
محايد	06	15		
غير موافق	01	2.5		
غير موافق بشدة	01	2.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (19) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 11 **(يضع بنك البركة المسؤولية الاجتماعية في مقدمة اهتماماته)** أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.85 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.921

الجدول رقم (20): إجابات أفراد العينة حول العبارة12 (يتفهم موظفو بنك البركة مسؤوليتهم تجاه المجتمع)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	12	30	**2.15**	**1.051**
أوافق	10	25		
محايد	12	30		
غير موافق	05	12.5		
غير موافق بشدة	01	2.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (20) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 12 **(يتفهم موظفو بنك البركة مسؤوليتهم تجاه المجتمع)**هي أوافق بشدة و محايد كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الأول والثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.15التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.051

الجدول رقم (21): إجابات أفراد العينة حول العبارة 13 (ترى أن نظرة بنك البركة الإسلامي الجزائري للتمويل والاستثمار هدفها الرئيسي هو تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية لأكبر شريحة من المجتمع)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	11	27.5	**2.27**	**0.876**
أوافق	20	50		
محايد	05	12.5		
غير موافق	03	7.5		
غير موافق بشدة	01	2.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (21) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 13 **(ترى أن نظرة البركة الإسلامي الجزائري للتمويل والاستثمار هدفها الرئيسي هو تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية لأكبر شريحة من المجتمع)** موافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.27 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.876،وهذا يدل على أن القرارات التمويلية في المصارف الإسلامية حسب الشريعة الإسلامية أن هدفها الرئيسي تحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية لأكبر شريحة في المجتمع

- العبارات المتعلقة بالمحور الثالث**(قياس مدى رضا المجتمع على الصيغ الإسلامية المعمول بها)** متوسطات مرجحة والانحرافات معيارية لاستجابات الزبائن على عبارات المحور الثالث.

الجدول رقم (22): إجابات أفراد العينة حول العبارة 14 (يقدم بنك البركة تعريف للصيغ الإسلامية المعمول بها للمجتمع)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	15	37.5	**1.77**	**0.861**
أوافق	18	45		
محايد	02	05		
غير موافق	05	12.5		
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (22) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 14 **(يقدم بنك البركة تعريف للصيغ الإسلامية المعمول بها للمجتمع)**هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.77 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.861. وهذا يعني أن البنك يعطي شرح لكل الصيغ التي يقدمها .

الجدول رقم (23): إجابات أفراد العينة حول العبارة 15 (بنك البركة يوفر منتوجات وخدمات إسلامية متكاملة للمجتمع)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	11	27.5	**2.32**	**1.095**
أوافق	17	42.5		
محايد	08	20		
غير موافق	03	7.5		
غير موافق بشدة	01	2.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (23) نجد آن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 15 **(بنك البركة يوفر منتوجات وخدمات إسلامية متكاملة للمجتمع)** هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.32 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.095، وهذا يعني أن بنك البركة يوفر خدمة مصرفية وفق مبادئ الشريعة والإسلامية.

الجدول رقم (24): إجابات أفراد العينة حول العبارة 16 (يقدم بنك البركة الصيغ المناسبة حسب كل فئات المجتمع)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	06	15	**2.12**	**0.822**
أوافق	20	50		
محايد	12	30		
غير موافق	02	5		
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (24) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 16 **(يقدم بنك البركة الصيغ المناسبة حسب كل فئات المجتمع)**أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.12 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.822

الجدول رقم (25): إجابات أفراد العينة حول العبارة 17 (بنك البركة الإسلامي الجزائري يقدم استثمارات مشاركة بالأرباح)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	15	37.5	**2.00**	**0.987**
أوافق	17	42.5		
محايد	05	12.5		
غير موافق	03	7.5		
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (25) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 17 **(بنك البركة الإسلامي الجزائري يقدم استثمارات مشاركة بالأرباح)** أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.00 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.987، وهذا يعني أن العميل لا يريد التعامل بمبدأ الفائدة.

الجدول رقم (26): إجابات أفراد العينة حول العبارة 18 (بنك البركة الجزائري يوفر قروض بدون فوائد "القرض الحسن")

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	12	30	**2.32**	**1.288**
أوافق	15	37.5		
محايد	04	10		
غير موافق	06	15		
غير موافق بشدة	03	7.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (26) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 18 **(بنك البركة الجزائري يوفر قروض بدون فوائد "القرض الحسن")**أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.32 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.288 ،وهذا يعني أن البنك يقدم قروض لمتعامليه ولكن بدون معدل فائدة .

الجدول رقم (27): إجابات أفراد العينة حول العبارة 19 (يعتمد بنك البركة على معلومات الجدارة الائتمانية للعميل عند تنفيذ عملية المرابحة)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	11	27.5	**2.32**	**1.022**
أوافق	16	40		
محايد	08	20		
غير موافق	03	7.5		
غير موافق بشدة	02	5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (27) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 19 **(يعتمد بنك البركة الإسلامي الجزائري على معلومات الجدارة الائتمانية للعميل عند تنفيذ عملية المرابحة)**أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.32 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.022 وهذا يعني أن المصرف الإسلامي يقوم بمنح لشرائح متعددة من المتعاملين و كذلك يعتمد على معلومات الجدارة الائتمانية للعميل عند تنفيذ عملية المرابحة وفق لعقود ونماذج منظبطه شرعا لعملية المرابحة

الجدول رقم (28): إجابات أفراد العينة حول العبارة 20 (التمثيل بالسلم يمثل بديل مثالي عند عمليات السحب)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	16	40	**2.15**	**1.291**
أوافق	09	22.5		
محايد	07	17.5		
غير موافق	07	17.5		
غير موافق بشدة	01	2.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (28) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 20 **(التمثيل بالسلم يمثل بديل مثالي عند عمليات السحب)** أوافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الأول لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.15 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.291 ،وهذا يدل أن التمويل الإسلامي بالسلم يمثل بديل عوضا عن عمليات السحب على المكشوف في المصارف كم يسهم في تلبية احتياجات العاجلة من السيولة.

الجدول رقم (29): إجابات أفراد العينة حول العبارة 21 (يساهم بنك البركة في حل مشكلة نقص التمويل للمضارب)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	11	27.5	**1.97**	**0.861**
أوافق	17	42.5		
محايد	08	20		
غير موافق	04	10		
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (29) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 21 **(يساهم بنك البركة في حل مشكلة نقص التمويل للمضارب)**أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.97 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري0.861 تمت ملاحظة أن التمويل الإسلامي بالمضاربة يسهم في حل مشكلة نقص التمويل للمضاربة.

الجدول رقم (30): إجابات أفراد العينة حول العبارة 22 (التمويل الإسلامي بالاستصناع يمثل أداة فعالة لتحقيق ميزة الاستثمار المباشر مع الشركات)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	12	30	**2.07**	**0.944**
أوافق	15	37.5		
محايد	08	20		
غير موافق	05	12.5		
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (30) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 22 **(التمويل الإسلامي بالاستصناع يمثل أداة فعالة لتحقيق ميزة الاستثمار المباشر مع الشركات)** أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.07 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.944

الجدول رقم (31): إجابات أفراد العينة حول العبارة 23 (التمويل الإسلامي يمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	14	35	**2.40**	**1.296**
أوافق	12	30		
محايد	04	10		
غير موافق	08	20		
غير موافق بشدة	02	05		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (31) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 23 **(التمويل الإسلامي يمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع)**أوافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.40 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.296.

الجدول رقم (32): إجابات أفراد العينة حول العبارة 24 (التمويل بالإجارة يساهم في إدارة سيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	12	30	**1.85**	**0.921**
أوافق	14	35		
محايد	09	22.5		
غير موافق	05	12.5		
غير موافق بشدة	00	00		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (32) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 24 **(التمويل بالإجارة يساهم في إدارة السيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية)**أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.85 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.921

الجدول رقم (33): إجابات أفراد العينة حول العبارة25 (تنوع صيغ التمويل والاستثمارات الإسلامية من مشاركة ومضاربة ومرابحة سمح للبنوك بتغطية أغلب القطاعات الاقتصادية وتلبية جزء كبير من احتياجات أفراد المجتمع)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	10	25	**2.47**	**0.905**
أوافق	10	25		
محايد	16	40		
غير موافق	03	7.5		
غير موافق بشدة	01	2.5		
مجموع	**40**	**100**		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (33) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثين حول العبارة 25 **(تنوع صيغ التمويل والاستثمارات الإسلامية من مشاركة ومضاربة ومرابحة سمح للبنوك بتغطية أغلب القطاعات الاقتصادية وتلبية جزء كبير من احتياجات أفراد المجتمع)** أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.47 التي تقع في المجال الخامس وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.905.

- **المطلب الثاني : اختبار الفرضيات**

بعد تحليل نتائج الاستمارة سنحاول في هذا الجزء تفسير النتائج المتواصل إليها واختبار الفرضيات سنتطرق في ما يلي إلى اختبار صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة،باستخدام الارتباط الانحدار البسيط تبعا للفرضية المنطلق منها:

- ✓ **الفرضية الأولى:** والتي تنص على أنه" هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و بنك البركة الإسلامي دورها ف" لإثبات صحة أو نفيي الفرضية الأولى التي تتمثل في " هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و بنك البركة الإسلامي ".
- ✓ **الفرضية الثانية:** " هناك علاقة بين الصيغ الإسلامية المعمول بها ودورها في المجتمع"

ثم حساب معامل الارتباط بيرسون بين إجابات أفراد العينة بين عبارات "قياس المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي " وإجابتهم حول عبارات" رضا المجتمع على الصيغ الإسلامية المعمول بها" والنتائج يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (34): علاقة بين الجزأين الأول والثاني

العبارات	معامل الارتباط بيرسون	تفسير دلالة
عبارات " قياس المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي "	0.932**	وجود علاقة ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وبنك البركة الإسلامي. ووجود علاقة ارتباط بين الصيغ المصرفية المعمول بها ورضا المجتمع عند مستوى دلالة معنوية 0.01
" قياس مدى رضا المجتمع على الصيغ الإسلامية المعمول بها"	0.946**	

** دلالة إحصائية عند معنوية 0.01

من خلال الجدول رقم (34) يتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وبنك البركة الإسلامي حيث كان معامل الارتباط 0.932** وهو دلالة إحصائية على وجود علاقة ارتباط طردية تبين انه كلما ازدادت المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي زاد رضا المجتمع للبنك وكلما انخفضت المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي انخفض رضا المجتمع للبنك، وهو الحال كذلك على الصيغ المعمول بها حيث كان معامل الارتباط ** 0.946 وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضيتين.

الجدول رقم (35): معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، اختبار مساهمة النموذج، اختبار تأثير النموذج بالنسبة للمتغير المستقل

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على بنك البركة الإسلامي فرع سيدي بلعباس

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمة المصرفية الإسلامية على رضا المجتمع ببنك البركة فرع سيدي بلعباس

المتغير المستقل	درجة تحقيق رضا المجتمع	اختبار مساهمة النموذج F-test	دلالة المعنوية	معامل التحديد R2	اختبار التأثير T-test	النموذج
الجزء الثاني (M_01)	0.764**	390.695	0.000	0.871	19.766	درجة تحقيق رضا المجتمع =9.755 + (0.975) M_01

** دال إحصائيا عند معنوية 0.01

بعد أن قمنا بحساب معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع تم اختبار مساهمة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها المتغير المستقل في التغيير الحاصل في درجة مساهمة كمتغير تابع وذلك باستخدام R2 ثم التأكد من معنوية تأثير هذا المتغير المستقل على مساهمة في تحقيق رضا المجتمع باستخدام T-test

بالنظر في الجدول رقم (34) يتضح وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية و بنك البركة الإسلامي في تحقيق رضا المجتمع حيث ان معامل الانحدار 0.933 وهو دال إحصائيا.

ثم النظر إلى جدول بحيث كانت قيمة اختبار (F=53.284) دالة إحصائيا لان قيمة الدالة

المعنوية 00.0 =Sig وهي أقل من مستوى الدالة المعنوية المعتمدة 0.05، وبالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبنك البركة الإسلامي فرع سيدي بلعباس وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على بنك البركة الإسلامي فرع سيدي بلعباس دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 وتدل على درجة مساهمة للمسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي في تحقيق رضا المجتمع وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون

أخطاء، وتشير قيمة R2 = 0.584 إلى أن للمسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي تفسر التغير في تحقيق رضا المجتمع بنسبة % 58.4 تقريبا وتبقى نسبة % 41.6 تفسرها عوامل الأخرى بالإضافة الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحادت القياس وغيرها.

وتشير قيمة اختبار Tإلى أن تأثير المسؤولية الاجتماعية على بنك البركة الإسلامي في تحقيق رضا المجتمع لا يمكن ان يصل إلى الصفر بمعنى أن المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي لها تأثير على تحقيق رضا المجتمع.

الفرضية الثانية

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على بنك البركة الإسلامي فرع سيدي بلعباس

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للصيغ الإسلامية المعمول بها على رضا المجتمع ببنك البركة فرع سيدي بلعباس

الجدول رقم (36): معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، اختبار مساهمة النموذج، اختبار تأثير النموذج بالنسبة للمتغير المستقل

المتغير المستقل	درجة تحقيق رضا المجتمع	اختبار مساهمة النموذج F-test	دلالة المعنوية	معامل التحديد R2	اختبار التأثير T-test	النموذج
الجزء الثالث (M_01)	0.943**	469.249	0.000	0.890	21.662	درجة تحقيق رضا المجتمع=9.971 + (0.997) M_01

بعد ان قمنا بحساب معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع تم اختبار مساهمة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها المتغير المستقل في التغيير الحاصل في درجة مساهمة كمتغير تابع وذلك باستخدام R2 ثم التأكد من معنوية تأثير هذا المتغير المستقل على مساهمة في تحقيق رضا المجتمع باستخدام T-test

بالنظر في الجدول رقم (34) يتضح وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين للمسؤولية الاجتماعية وبنك البركة الإسلامي في تحقيق رضا المجتمع حيث أن معامل الانحدار 0.943 وهو ذو دلالة إحصائية

ثم النظر إلى جدول رقم (35) بحيث كانت قيمة اختبار (F= 469.249) دالة إحصائيا لان قيمة الدالة المعنوية Sig= 00.0 وهي أقل من مستوى الدالة المعنوية المعتمدة 0.05، وبالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين الصيغ المصرفية الإسلامية المعمول بها ورضا المجتمع ببنك البركة فرع سيدي بلعباس.

وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير دال إحصائيا للصيغ المصرفية الإسلامية المعمول بها ورضا المجتمع بنك البركة فرع سيدي بلعباس

دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 وتدل على درجة مساهمة للمسؤولية الاجتماعية في بنك البركة الإسلامي في تحقيق رضا المجتمع وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون أخطاء، وتشير قيمة R2 = 0.890 إلى أن للمسؤولية الاجتماعية في بنك البركة الإسلامي تفسر التغير في تحقيق رضا المجتمع بنسبة 89 %تقريبا وتبقى نسبة 11 % تفسرها عوامل الأخرى بالإضافة الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحادت القياس وغيرها.

وتشير قيمة اختبار T إلى أن تأثير للمسؤولية الاجتماعية على بنك البركة الإسلامي في تحقيق رضا المجتمع لا يمكن أن يصل إلى الصفر بمعنى أن هناك تأثير للمسؤولية الاجتماعية على بنك البركة الإسلامي في تحقيق رضا المجتمع.

المطلب الثالث: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة

من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة توصلنا إلى ما يلي:

- وضحت النتائج أن62.5% من أفراد العينة هم ذكور وهذا يشير إلى أن أغلب زبائن البنك هم من الذكور.
- وضحت النتائج أن 42.5% من أفراد عينة الدراسة هم عمال في القطاع الخاص وهذا يشير إلى أن أغلب زبائن البنك من هذا القطاع.
- وضحت النتائج أن 62.5% من أفراد عينة الدراسة هم حاصلين على شهادات جامعية وهذا يشير إلى مستواهم العلمي المرتفع.

ومن خلال اختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- بينت نتائج الدراسة أن البنك يعمل وفق مبادئ الشريعة الإسلامية وهذا ما يرضي المجتمع الذي يسعى دائما أن تكون أعماله وفق ضوابط الدين الإسلامي.
- أظهرت نتائج الدراسة أن البنك لا يسعى ولا يريد التعامل بمبدأ الفائدة سواء أخذا أو عطاء.
- خلصت الدراسة أن البنك يمتلك معدات وأجهزة حديثة وهذا يدل على أن البنك يسعى دائما إلى مواكبة التطورات.
- بينت الدراسة أن البنوك الإسلامية أصبح لها وزن بين البنوك في مختلف أرجاء العالم.
- أوضحت النتائج أن هدف البنوك الإسلامية في الجزائر هو تحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية لكافة شرائح المجتمع وذلك عن طريق تطبيق معايير اتخاذ القرارات التمويلية حسب الشريعة الإسلامية.
- بينت الدراسة أن البنك يعتمد في منح التمويل الإسلامي للمجتمع على جدارة الائتمانية له و كذلك وفق عقود ونماذج منضبطة شرعا من خلال التمويل عن طريق المرابحة.
- خلصت النتائج إلى أن التمويل بالسلم يمثل بديل عوضا عن عمليات السحب على المكشوف في المصارف في تلبية احتياجات العاجلة من السيولة.
- خلصت النتائج أن تمويل الإسلامي بالمشاركة قد ساهمة في تمويل أنشطة استثمارية في مناطق الجغرافية وقطاعات الاقتصادية المتنوعة، كما يسهم في تجنب وتفادي أثار ديون المستقرة.
- أن التمويل الإسلامي بالمضاربة يساهم في حل مشاكل نقص التمويل للمضارب، كما يساهم في الوفاء باحتياجات التمويلية لمختلف القطاعات تجارية وصناعية.
- بينت النتائج أن التمويل الإسلامي بالإستصناع يمثل أداة تمويلية فعالة لتحقيق ميزت الاستثمار المباشر مع الشركات الصناعية ، كما تمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع.

- وضحت النتائج أن التمويل الإسلامي بالإجارة أنه يسهم في حل مشكلة عدم تنفيذ المشروعات الاستثمارية التي تتطلب أصول إنتاجية لمبالغ كبيرة كما يسهم التمويل الإسلامي بالإجارة في إدارة السيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية.

خلاصة الفصل .

من خلال ما تم تقديمه في الجانب النظري من دراستنا بالإضافة إلى تجسيد ذلك في الدراسة التطبيقية، تعرفنا في هذا الفصل على مفاهيم عامة حول بنك البركة فرع سيدي بلعباس

كما يمكن الاستنتاج من خلال الاستبيان المتكون من محورين قدم لأكثر من 40 زبون وهم من مثلوا عينة الدراسة كما تم استعانة بالبرنامج الإحصائي spss في تفريغ وتحليل البيانات حيث تم الاستعانة بأساليب الإحصائية و المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغير الدراسة كما تم الاستعانة ب جدول اختبار أحادي العينة لمعرفة ما إذا كان البنك يقوم بتطبيق الخدمات حسب الشريعة الإسلامية.

خاتمة عامة

بعد الانتهاء من الدراسة الميدانية لمؤسسة بنك البركة الإسلامي وبعد تحليل المعلومات المتحصل عليها من المصادر المختلفة من المقابلة المباشرة وتوزيع الاستبيان على مختلف المساهمين داخل الشركة، تم التوصل إلى بعض المعلومات حول المسؤولية الاجتماعية للشركة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المجتمع على الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإسلامية في بنك البركة فرع سيدي بلعباس و أثرها على رضا الزبائن وذلك من خلال استبانه لاستطلاع أراء عملاء البنوك الإسلامية وللتعرف على مدى رضاهم على الخدمات المصرفية المقدمة من البنك ودرجة ولائهم له، حيث قمنا بتصميم استبيان لهذا الغرض وقمنا بتوزيعه على عينة مكونة من (40 مفردة) من زبائن هذا البنك.

وبعد تحليل وتقسيم إجابات العينة المبحوثة بواسطة برنامج الحزم الإحصائية والاجتماعية (SPSS) وباستخدام عدة أدوات إحصائية، تمكنا من الإجابة على الإشكالية التي تم بناء البحث على أساسها، و بعد اختبار الفرضيات المقترحة، تمكنا من الخروج بعدة نتائج وتوصيات و مقترحات كالآتي:

- **أولا نتائج الدراسة:**

من خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى العديد من النتائج أهمها:

- ❖ إن هدف البنوك الإسلامية في الجزائر هو تحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية لكافة شرائح المجتمع وذلك عن طريق تطبيق معايير الشريعة الإسلامية
- ❖ أن البنك يعتمد في منح التمويل الإسلامي للعميل على جدارة الائتمانية له و كذلك وفق عقود ونماذج منضبطة شرعا من خلال التمويل عن طريق المرابحة.
- ❖ إن التمويل بالسلم يمثل بديل عوضا عن عمليات السحب على المكشوف في المصارف في تلبية احتياجات العاجلة من السيولة.
- ❖ أن تمويل الإسلامي بالمشاركة قد ساهمة في تمويل أنشطة استثمارية في مناطق الجغرافية وقطاعات الاقتصادية المتنوعة.
- ❖ أن التمويل الإسلامي بالإستصناع يمثل أداة تمويلية فعالة لتحقيق ميزت الاستثمار المباشر مع الشركات الصناعية ، كما تمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع.
- ❖ أن التمويل الإسلامي بالإجارة أنه يسهم في حل مشكلة عدم تنفيذ المشروعات الاستثمارية التي تتطلب أصول إنتاجية لمبالغ كبيرة كما يسهم التمويل الإسلامي بالإجارة في إدارة السيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية.

ثانيا : اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:يمكن القول بأن الفرضية الأولى تم إثبات صحتها وهي فرضية متعلقة بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبنك البركة الإسلامي بصفة عامة تم الإجابة عليها عن طريق الاستبيان حيث تم التوصل إلى أن البنك محل الدراسة يتعامل بضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية

الفرضية الثانية:هي الأخرى تم إثبات صحتها بأنهناك تنويع بين صيغ التمويل الإسلامي ورضا المجتمع بنك البركة فرع سيدي بلعباس.من الاستبيان من خلال عقود و نماذج منضبطة شرعاً لدى منح الصيغ التمويلية الإسلامية.

- **ثالثا الاقتراحات:**

❖ تكثيف الجهود الإعلامية والتسويقية لترويج فكرة المصارف الإسلامية لتنمية وعي الجمهور بالمصارف الإسلامية وطبيعة عملها ومنتجاتها.

❖ تحسين وتطوير طرق التعامل مع الزبائن.

❖ التعاون بين المصارف الإسلامية و ذلك من لأجل إنشاء المشروعات الاستثمارية المشتركة على نطاق الدول الإسلامية لما لذلك من أجل تحقيق التكامل الاقتصادي بين هذه الدول.

رابعا: أفاق بحثية.

❖ البحث في علاقة المسؤولية الاجتماعية ببنك البركة الإسلامي ورضا الزبون باستخدام محددات وسيطية.

❖ على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات الميدانية بحيث تكون واسعة النطاق من حيث حجم العينة من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة

❖ توسيع الدراسة على مؤسسات منافسة.

❖ التعاون بين الجامعة والبنوك من أجل تقليص الفجوة بين المفاهيم النظرية وتطبيقها العلمي.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر بالغة العربية

أولا: الكتب

1- خليل محمد حسن كاظم حمود نظرية المنظمة دار المسيرة الطبعة الثالثة2007عمان-الأردن

2- رائد محمد عبد ربه نظرية المنظمة والمؤسسات الجنادرية للنشر والتوزيع الطبعة الأولى 2013 عمان- الأردن

3- ناصر دادي عدون اقتصاد المؤسسة دار المحمدية للنشر- الجزائر الطبعة الأولى 1998

4- إسماعيل عرباجي اقتصاد المؤسسة أهمية التنظيم ديناميكية الهياكل ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون – الجزائر 1996

5- عبد الرزاق بن حبيب اقتصاد وتسيير ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر2002

6- سعيد أوكيل، استقلالية المؤسسات العمومية، تسيير واتخاذ القرارات في إطار المنظور النظامي، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر،1996 .

7- الداوي الشيخ، اقتصاد المؤسسة، مركز الطباعة لجامعة الجزائر، 1998،

8- القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، العدد 77 مؤرخ يوم السبت 15 ديسمبر 2001

9- المركز الديمقراطي العربي ألمانيا – برلين كتاب جماعي الطبعة الأولى 2019

10- دافيد ريتشمان وآخرون:" **الإدارة المعاصرة**"، ترجمة (رفاعي محمد رفاعي، محمد سيد أحمد عبد المتعال)، دار المريخ للنشر، الرياض (المملكة العربية السعودية) .

11- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم 22 المتحدة، نيويورك وجنيف/ 2004 .

12- رقية عيران، "المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية"، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العربي www.Arabvolunteering.org.

13- موسوعة ويكيبيديا.

14- د. طاهر محسن المنصور ألغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، "**تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة**"، مداخلة لقسم إدارة الأعمال-جامعة الزيتونة وجامعة البترا، عمان-الأردن، 2006

15- د محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،الإسكندرية، 2007

16-جامعة محمد خيضر بسكرة_ جوان 2002

17-وزارة الصناعة وإعادة الهيكلة دليل برامج وجهاز تأهيل المؤسسات الصناعية 2007 الجزائر.

18- علي لزعر وناصر بوعزيز، **تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الشراكة الاوروميتوسطية**، أبحاث اقتصادية وإدارية،العدد 2009/05،الجزائر.

19- وزارة العمل و الضمان الاجتماعي ، نص مداخلة معالي السيد الطيب لوح وزير العمل و الضمان الاجتماعي خلال اليوم الدراسي حول قانون العمل و تطوره ، تلمسان ، الجزائر ، 2006/03/12 .

20- الداوي الشيخ، تحليل آليات حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي: حالة الجزائر، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث: إدارة منظمات الأعمال:التحديات العالمية المعاصرة، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 2009.

21- سعودي محمد وسعداوي موسى، الجباية البيئية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة بالجزائر، بحث مقدم إلى الملتقى الوطني الثالث حول التنمية المحلية المستدامة، البعد البيئي، جامعة المدية ،الجزائر، يومي 03 و04 مارس .2008

22- يكون تصنيف المؤسسات وفقا لنوع الترخيص كما يلي:

- مؤسسة مصنفة من الفئة الأولى: تتضمن على الأقل منشأة خاضعة لرخصة وزارية.
- مؤسسة مصنفة من الفئة الثانية : تتضمن على الأقل منشأة خاضعة لرخصة الوالي إقليميا.
- مؤسسة مصنفة من الفئة الثالثة: تتضمن على الأقل منشأة خاضعة لرخصة رئيس المجلس الشعبي المختص إقليميا

23- موقع جزائر س، الجزائر الأولى عربيا و إفريقيا في www.djazairess.com/alfadjer/151787 حماية

24- القانون 06-01، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، مؤرخ في 21 محرم عام 1427 الموافق ل 20 فبراير 2006

25- موقع برنامج ادارة الحكم في الدول العربية، مكافحة الفساد: الجزائر، (2011/08/01)

www.undp-pogar.org/arabic/countries/theme.aspx?t=13&cid=1

26- يعتمد التقييم الاجتماعي على معرفة أداء المؤسسة ومساهماتها اتجاه مختلف أصحاب المصالح من مالكين، عاملين، منافسين، المجتمع المحلي، البيئة الطبيعية، الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة.....الخ

27- المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008.
28- د.سعدون مهدي الساقي، د.عبد الناصر نور، "محاسبة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"، منشورات جامعة الإسراء، عمان- الأردن

ثانيا : مذكرات التخرج

29- إبراهيم بختي، دور الإنترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002-2003.
30- عبد الله بن منصور، "**إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق**"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008 .
31- إياد محمد عودة، "**قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمت بتحقيق الرفاهية الاجتماعية**"، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج 30 لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008.
32- وافية تجاني، تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في إطار الشراكة الاورو المتوسطية ، رسالة - دكتوراه ، تخصص اقتصاد التنمية ،2016، جامعة باتنة .
33- كالم حبيبة، حماية المستهلك، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص العقود والمسؤولية، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، السنة غير مذكورة.

34- مقدم وهيبة،تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013- 2014 .

ثالثا : المجلات والمقالات

35- جريدة المسار العربي الجزائرية، حوار مع المدير العام للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، حول نجاح البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسة ص م، بتاريخ 2011/02/01 (أرشيف)، الجزائر، تاريخ التصفح: 2015/06/15 على الموقع الرمي للجريدة:
www.presse-algerie.net/open-110017-presse -arabophones-el-masser-el-arabi.

36- طاهر محسن ألغالبي،صالح مهدي محسن ،"المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"،مجلة البحوث المعاصرة ،عدد 2،1997pdf

37- عمار زيتوني، **مصادر تمويل المؤسسات مع دراسة للتمويل البنكي**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 09 ،مارس 2006 .

38- سليمة غدير احمد تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ، دراسة تقيمية لبرنامج ميدا ، مجلة الباحث ، العدد 09 / 2011 ، الجزائر.

39- القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15،8 مارس 2009.
40- القانون رقم 01/19 مؤرخ في 12 ديسمبر 2001، المتعلق بتسيير النفايات ومراقبتها وإزالتها، الجريدة الرسمية، العدد 77.

41- القانون رقم 03/10 مؤرخ في 19 يوليو 2003، المتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة، الجريدة الرسمية .

42- القانون رقم 01/19 مؤرخ في 12 ديسمبر 2001، يتعلق بتسيير النفايات و مراقبتها و إزالتها ،الجريدة الرسمية ،العدد 77.

43- القانون رقم 04-04 المؤرخ في 23يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية، العدد 41، الصادرة في 27 يونيو 2004.

المراجع بالغة الفرنسية:

44- www.star mes.com

45-Jean Longatte, Jacques Muller, op.cit, P7.

46-manuel des procédures**:nouveau dispoitif.fonds de promotion de la compétitivité industrielle**. ministère de industrie.

47-idem.

48-promotion des investissements état des lieux et perspectives de la mise a niveau des entreprielles juin 2010.Algérie.

49-ministère de la pme et de l'artisanat programme d'appui aux PME/**PMI** algériennes **(EDPME)** .2008.

50-L'appui financier d'EDPME aux PME Algériennes, ministère de la PME et de l'artisanat,2009, Algérie,

51-Programme d'appui des PME/PMI Algériennes (EDPME) . ministère de la PME et de l'artisanat . novembre 2006 ، Algérie .

52-Etude de faisabilité du programme national de mise a niveaux de la PME . le ministre de la PME et de l'artisanat octobre 2003 .

53-www. Amdpme org.dz/index.php? option =com_contract et view=article e ti=47etltemid=522 e t long =Ar 2014/10/12

54-le programme national de la mise à niveau, le ministère de la PME ET DE L'artisant2009 Algérie.

55-Revue Econonia, N° : 18/2009, article sur stratégie industrielle, a quand la sortie du Marasme, par : Ali Harbi.

56-B. Kamel, programme d'appui au PME : pour les entreprise championnes, quotidien le carrefour d'Algérie, 23/02/2012,N : 2573.

57-Programmes, d'appui au PME/ PMI et à la maitrise des TIC (PME II) dossier des presse, atelier de visibilité hôtel el-djazair, 02/2010/, pro 5-07.

58-Moussa oui Rachid, présentation du programme national de mise a niveau des PME. Séminaire régional de sensibilisation PNMN, 26/01/2011, adar

59-S.Boudjemaa,La responsabilité sociétale des entreprises Entre les abus de l'informel et la domination des relations interpersonnelles,(29/07/2011), http://www.djazairess.com/fr/elwatan/85156

جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

استبيان البحث

سيدي المحترم، سيدتي المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .....

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير المؤسسات بعنوان: " **المؤسسات و ميكانيزمات تحقيق المسؤولية الاجتماعية**".

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

و تقبلوا فائق التقدير و الاحترام

من إعداد :

حيدار علي

نعيمي المير

تحت إشراف

د : بن عزة محمد أمين

السنة الجامعية

2021/2020

الجزء الأول : البيانات الشخصية .

الرجاء وضع علامة (x) أمام الإجابة التي تتناسب مع اختيارك

1 - الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2 - العمر:

أقل من 30 سنة ☐ من 31 سنة إلى 40 سنة ☐ من 41 سنة إلى 50 ☐

أكثر من 50 ☐

3 – المستوى التعليمي :

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐

جامعي ☐ دكتوراه ☐ شهادات أخرى ☐

4- المهنة :

قطاع حكومي ☐ قطاع خاص ☐ أعمال حرة ☐

5 – مدة التعامل مع البنك :

أقل من سنة ☐ من سنة إلى 05 سنوات ☐

أكثر من 05 سنوات ☐

الجزء الثاني : قياس المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الإسلامي.

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يعمل البنك وفق مبادئ الشريعة الإسلامية .					
بنك البركة يأخذ فوائد على المدخرات والقروض.					
يمتلك بنك البركة أجهزة ومعدات حديثة.					
أصبح لبنك البركة الإسلامي وزن بين البنوك التقليدية.					
يساهم بنك البركة في تمويل الأنشطة الاستثمارية في مناطق جغرافية وقطاعات اقتصادية متنوعة .					
يقدم بنك البركة أيام مفتوحة لزبائنه .					
يقوم بنك البركة الجزائري بدورات تدريبية لعماله من اجل تحسين معرفتهم .					
ضرورة وجود قسم خاص لدراسة المشاريع المقدمة من طرف بنك البركة الجزائري.					
ساعات عمل بنك البركة الجزائري ملائمة لجميع زبائنه.					
سلوك موظفي بنك البركة يعطي انطباع الثقة لدى متعامليه.					
يضع بنك البركة المسؤولية الاجتماعية في مقدمة اهتماماته.					
يتفهم موظفو بنك البركة مسؤوليتهم تجاه المجتمع.					
ترى أن نظرة بنك البركة الإسلامي الجزائري للتمويل والاستثمار هدفها الرئيسي هو تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية لأكبر شريحة من المجتمع.					

الجزء الثالث : قياس مدى رضا المجتمع على الصيغ الإسلامية المعمول بها .

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يقدم بنك البركة تعريف للصيغ الإسلامية المعمول بها للمجتمع.					
بنك البركة يوفر منتجات وخدمات إسلامية متكاملة للمجتمع .					
يقدم بنك البركة الصيغ المناسبة حسب كل فئات المجتمع.					
بنك البركة الإسلامي الجزائري يقدم استثمارات مشاركة بالأرباح.					
بنك البركة الجزائري يوفر قروض بدون فوائد (القرض الحسن).					
يعتمد بنك البركة الإسلامي الجزائري على معلومات الجدارة الائتمانية للعميل عند تنفيذ عملية المرابحة.					
التمويل بالسلم يمثل بديل مثالي عند عمليات السحب .					
يساهم بنك البركة الإسلامي الجزائري في حل مشكلة نقص التمويل للمضارب.					
التمويل الإسلامي بالاستصناع يمثل أداة فعالة لتحقيق ميزة الاستثمار المباشر مع الشركات					
التمويل الإسلامي يمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع.					
التمويل بالإجارة يساهم في إدارة السيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية .					

تنوع صيغ التمويل و الاستثمارات الإسلامية من مشاركة ومضاربة و مرابحة سمح للبنوك بتغطية اغلب القطاعات الاقتصادية وتلبية جزء كبير من احتياجات أفراد المجتمع.					