

المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات (ISO 26000) بين التطبيق والمزايا

دراسة لبعض المؤشرات لشركة كوندور الكترونيكس

Social responsibility in enterprises (ISO 26000) between the application and the advantages A study of some indicators of Condor Electronicsفقاير فيصل^{*1}

1 جامعة البليدة 2 (الجزائر)، f.fkair@univ-blida2.dz

تاريخ النشر: 2020/12/01

تاريخ القبول: 2020/10/05

تاريخ الاستلام: 2020/08/24

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية في شركة كوندور الكترونيكس ومدى مساهمتها في تحقيق أهدافها الاجتماعية تجاه الموارد البشرية والمجتمع، حيث أصبح تبني هذا المدخل أمر لا بد منه نتيجة التطورات في البيعة الداخلية والخارجية وأصبح مصدرا لتحقيق التميز من خلال الالتزام بمعاييرها.

المعالجة تمت بطريقة وصفية تحليلية من خلال استغلال مختلف المراجع والاحصائيات المسترجعة من طرف إدارة الشركة في الفترة الممتدة بين 2013-2018، وخلصنا إلى أن حصول شركة كوندور للمواصفة *ISO 26000* عززت من تحسين صورتها وسمعتها تجاه مواردها البشرية والمجتمع والمستهلكين، مستخدما في ذلك مجموعة من المؤشرات.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الايزو 26000، المجتمع، كوندور.

تصنيف JEL: M14, M12

Abstract:

This study aimed to identify the reality of practicing social responsibility in its economic, social and environmental dimensions in

Condor Electronics and the extent of its contribution to achieving its social goals towards human resources and society, as adopting this approach has become imperative as a result of developments in the internal and external environment and has become a source for achieving excellence through Adhere to its standards.

The treatment is carried out in a descriptive and analytical manner through the use of various references and statistics retrieved by the company's management in the period between 2013-2018. The study comes to the conclusion that the adoption of the specification of the ISO 26000 It improved its image and reputation towards its human resources, society and Consumers, using a set of indicators.

Keywords: social responsabilité; ISO 26000; The society; Condor
Jel Classification Codes : M14, M12.

1. مقدمة

تواجه المؤسسات اليوم عدة تحديات تسود بيئة الأعمال، والتي تفرض عليها السعي نحو تطبيق أهم المفاهيم الإدارية الحديثة، وتتجسد أهم هذه التحديات تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية، حيث لم تعد أهداف المؤسسات تقتصر نحو تحقيق الأهداف الاقتصادية، بل أصبحت تضطلع اليوم بمسؤوليات اجتماعية وبيئية، يسعى من خلالها المجتمع في الحصول على المزيد من المساهمات الاجتماعية والاقتصادية والاهتمام بحمايته من مختلف الاضرار البيئة التي قد تتسبب فيه المؤسسة، وفي نفس الاتجاه تعمل المؤسسات المسؤولة اجتماعيا بتوفير مواردها البشرية بيئة عمل محفزة تتميز بالاستقرار والارتياح من خلال برامج الترفيهية، النقل، السكن والتأمين من جهة، والاهتمام بصحتهم وسلامتهم من مختلف الاخطار. كما تتواجد المؤسسات الجزائرية في محيط يفرض عليها كذلك تحمل مسؤولياتها الاجتماعية والتزاماتها اتجاه البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي أمام مختلف الجهات الفاعلة وأصحاب المصالح، لذا قمنا بإسقاط دراستنا النظرية على شركة كوندور إلكترونيكس التي تبنت المواصفة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ISO 26000، حيث أخذت على عاتقها بالالتزام بمعاييرها وتطبيقه في جميع تعاملاتها وأنشطتها من اجل تحسين صورتها أمام المجتمع التي تعيش في كنفه من جهة وأمام مواردها البشرية. ومن هذا المنطلق، نسعى من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في شركة كوندور إلكترونيكس بوجع بوعريج المتبينة المواصفة الاجتماعية ISO 26000 ومحاولة معرفة واقع تطبيقها لتلك

المواصفة عن طريق مجموعة من المؤشرات، لذا يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هو واقع ومزايا تطبيق

معايير المسؤولية الاجتماعية في شركة كوندور بمنظور المواصفة ISO 26000؟

الأسئلة الفرعية: وتتفرع عن هاته الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية؟
 - ما هي الأسباب والتحديات التي أثرت على المؤسسات تبني المسؤولية الاجتماعية؟
 - فيما تتمثل مؤشرات التي تعتمد عليها شركة كوندور لمعرفة مدى نجاحها في تطبيق المسؤولية الاجتماعية؟
- الفرضيات: والتي تتفرع عنها الفرضيات التالية:
- تعتبر المسؤولية الاجتماعية عبارة عن إلتزام المؤسسة اتجاه مواردها البشرية، المساهمين والمجتمع وبصفة طوعية بهدف تحقيق رفاهية المجتمع والاعتناء بمواردها البشرية وتحقيق اهداف المساهمين.
 - ان التزام المؤسسات بمعايير المسؤولية الاجتماعية هو انعكاس لمدى تلبيتها لحاجيات ومتطلبات مواردها البشرية، المجتمع وجميع أصحاب المصالح.
 - تتبنى شركة كوندور عدة مؤشرات لمعرفة مدى نجاحها في تطبيق المواصفة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية منها ما هو متعلق بمواردها البشرية، ومنها ما هو متعلق بالعملاء ومنها ما هو متعلق بالمجتمع.
- أهداف البحث:** يهدف هذا البحث لإظهار المقصود بالمسؤولية الاجتماعية والمواصفة الموافقة لها ISO 26000 وكذا التعرف على مدى إمكانية تطبيق المؤسسات الجزائرية لتلك المواصفة (شركة كوندور أنموذجاً)، ومعاينة واقع تطبيقها والوقوف على المزايا التي ستتحصل عليها اتجاه هذا التبنى.
- أهمية البحث:** يكتسي أهمية بحثنا من خلال تقديمنا عرضاً عن المسؤولية الاجتماعية، حيث يعد من الموضوعات التي لاقت اهتماماً كبيراً من طرف المؤسسات التي تتزايد أنشطتها، والأهم من ذلك، نريد من خلال هذه الدراسة ان نلفت الانتباه للمؤسسات الوطنية التي لا تعط أهمية لهذا المدخل بأهميته والذي يمكن ان يكون فرصة يمكن اقتناصها بالمحافظة على مواردها البشرية من جهة والمجتمع من جهة أخرى.
- منهج البحث:** اعتمدنا في هذه البحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث استعنا بالمنهج الوصفي من جهة للتركيز على تشخيص الظاهرة من خلال توفير البيانات عن المسؤولية الاجتماعية، ومعرفة أهميته، ثم اعتمدنا على المنهج التحليلي لنتمكن من تحليل الظاهرة من خلال اسقاط الدراسة النظرية على شركة كوندور الكترونيكس من ثمة استخلاص النتائج وتقديم الاقتراحات.

2. ماهية المسؤولية الاجتماعية

أورد الباحثون وجهات نظر متعددة بشأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، بسبب وجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتتناقض أحيانا من جهة، ومن جهة ثانية وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المؤسسات وبين ما يتصوره رجال الأعمال من إمكانيات يمكن أن تقدمها مؤسساتهم للمجتمع، لذا وردت عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية.

1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هو مفهوم تقوم المؤسسات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية، في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي (tremblay, 2007, p 43)، وتعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالالتزام المستمر للمؤسسات بالتصرف على نحو أخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية الحياة للعاملين وأسرهم والمجتمع المحلي والدولي والمجتمع ككل (طاهر محسن و محسن العامري، 2005، صفحة 49)، وعُرفت أيضا بأنها إلتزام طوعي من قبل المؤسسة اتجاه المحيط الاجتماعي الذي تتواجد فيه، وذلك من خلال تجنيد كافة طاقاتها المادية والبشرية بهدف تحقيق التنمية المستدامة، الرفاهية للمجتمع، ومحاربة الظواهر الاجتماعية كالفقر، التلوث البيئي والمساهمة في خلق فرص العمل (عبد الحفيظي، 2019، صفحة 183)، كما عُرفت المسؤولية الاجتماعية أنها تتمثل في كيفية تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة (حدو و فلاق ، 2017، صفحة ص 82)، وعُرفت أيضا بأنها التزام على المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها (عزاوي، مولاي لخضر، و بوزيد ، 2012، صفحة 04).

من التعريفات السابقة نرى أنها تدور حول ذات المعنى، وهي تحمل المؤسسات لمسؤولياتها اتجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والمستهلكين والعملاء والموردين والعاملين والبيئة والمجتمع. ويقصد هذا المفهوم التزام المؤسسات ليس فقط بتحقيق أرباح لمساهميها، ولا تقتصر المسؤولية تجاه الاقتصاد القومي فقط، ولكن تمتد لتشمل البيئة والعاملين وأسرهم وفئات أخرى من المجتمع.

2.2 أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

1.2.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية

كوندور الكترونيكس

- تمثل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في مجموعة الأنشطة أو الالتزامات الطوعية أو غير الطوعية التي تضطلع بها المؤسسة وتفي ببعض الاحتياجات، والتي قد تعود عليها بفائدة اقتصادية مباشرة سواء أكان هذا الاضطلاع بهذه الأنشطة اختياراً أم تنفيذاً لأحكام القوانين والأنظمة، وقد حدد أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وهي (مسعد و أوكيل، 2017، الصفحات: 40-41):
- **البعد الاقتصادي:** يقر هذا البعد بضرورة الاستناد إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي في إطار يبين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وبما لا يلحق الضرر لا بالمؤسسة ولا بالمجتمع.
 - **البعد القانوني:** يركز على حماية البيئة، والسلامة المهنية والعدالة، وقوانين حماية المستهلك في شكل قوانين يفترض على المؤسسات احترامها بالشكل الذي يسمح بارتقاء المجتمع.
 - **البعد الأخلاقي:** يستند في تحليله إلى المبادئ الأخلاقية التي تكفلها الأعراف والقيم الاجتماعية من خلال ضرورة حماية البيئة والجوانب الأخلاقية في استهلاك والقضاء على البطالة من خلال فتح مجال للتوظيف وتكافؤ الفرص، واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.
 - **البعد الخيري:** يرتبط هذا البعد بدرجة كبيرة بنوعية الحياة من خلال ضرورة الارتقاء بهذه الأخيرة، وما يتفرع من ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام والنقل وغيرها.

2.2.2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية

- تقوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على عدة مبادئ أساسية يمكن تلخيصها في (حدو س، 2018، الصفحات 40-41):
- **الحماية وإعادة الإصحاح البيئي:** بفضل تقديم المؤسسة لمنتجات وخدمات وممارسة العمليات والأنشطة اليومية التي تراعي البيئة، مع الترويج للتنمية المستدامة؛
 - **القيم والأخلاقيات:** حيث يقع على عاتق المؤسسات تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب المصلحة؛
 - **تقوية وتعزيز السلطات:** تحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمع وغيرهم من أصحاب المصلحة؛
 - **مواصفات موقع العمل:** اعتبار العاملين شركاء قيّمين في العمل، من خلال احترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات؛
 - **العلاقات التعاونية:** لا بد أن تتسم ممارسات المؤسسات بالعدالة والأمانة مع مختلف الشركاء؛

- المنتجات والخدمات ذات الجودة: الاستجابة لحاجيات وحقوق الزبائن بتوفير منتجات وخدمات ذات قيمة وجودة عالية؛

حيث نجد مبادئ المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام المؤسسة بالعمل على وفق مصالح ومتطلبات العاملين والمجتمع الذي تعيش فيه، وأن تعطي لهذه الأخيرة أسبقية حتى على الأهداف الخاصة للمؤسسة، حيث تعكس هذا المبادئ قيم وشخصية وسلوكها الاخلاقي بعيدة كل البعد عن أطر العمل القانونية.

3.2 أهمية ودوافع تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية

إن القيام المؤسسات بدورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية لم يعد نتيجة للإجبار واستجابة للضغوطات التشريعية والاجتماعية فقط، بل هو ايضا نتيجة طوعية ولرغبة المؤسسة في اقتناص بعض الفرص يضمن لها فوائد استراتيجية، لذا يمكن ان نلخص أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات، وكذا دوافع تبنيها كما يلي:

1.3.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات

أشارت العديد من الدراسات إلى الفوائد المتزايدة التي جنتها العديد من المؤسسات خلال العقود الماضية، جراء تبنيها للمسؤولية الاجتماعية في عملها ضمن استراتيجيتها التنظيمية، استجابة للتحديات التي تواجهها في بيئة العمل الداخلية او الخارجية، والتي يمكن تلخيص أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة فيما يلي (شقراني، 2019، الصفحات 101-102):

- **تعميق العلاقة بين المؤسسة والمجتمع:** فهي تعد مجالا مناسباً في العلاقة بين المؤسسة والمجتمع وبما يمكنها من البقاء في السوق، وذلك من خلال المسؤولية القانونية والمتمثلة في الأمان وحقوق العمال وأنظمة البيئة، بالإضافة الى تخفيف تأثير العمل السليبي على المجتمع كالتلوث، والعمل على زيادة التأثير الإيجابي على المجتمع من خلال الابتكار والاستثمار؛
- **تمثل فعلا أخلاقيا واجبا:** فعلى إدارات المؤسسات إعطاء المزيد من الاهتمام والرعاية الإنسانية والخيرية للمجتمع؛
- **تحسين صورة المؤسسة:** الصورة العامة للمؤسسة ستكون أفضل حينما تلعب دورا اجتماعيا، وبذلك تعمل على زيادة الثقة بين أفراد المجتمع والمالكين وأصحاب رأس المال عن طريق إثبات عدم تعارض المصالح، ويظهر المالكون حسن نيتهم من خلال تلبية التزاماتهم الاجتماعية اتجاه المجتمع؛

- يعتبر استثمار طويل الأجل لفائدة المؤسسة: وذلك من خلال رفع قيمة الأسهم على الأمد الطويل لما تحظى به المؤسسة من ثقة لدى الجميع، وما تقوم به للحد من المخاطر التي تتعرض لها مستقبلا؛

- تجنب ضغوطات الحكومة والمنظمات المعتمدة: إن قيام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية يحول دون تدخل الدولة في سن قوانين تلزمها بمراعاة العدالة في التوظيف لكافة شرائح الموظفين، ودعم الجمعيات الخيرية، تسويق منتجات بجودة تراعي المطالب الصحية للمستهلكين وبأسعار مناسبة؛

- الوقاية من المشاكل بدل علاجها: المسؤولية الاجتماعية شكل من أشكال التدابير الوقائية لتجنب المشاكل الاجتماعية المعقدة التي ستحدث عاجلا ام آجلا، لذا يجب على المؤسسات المسؤولة اجتماعيا ان تتعمق في المجتمع من خلال الاهتمام بمشاكله ومحاولة حلها قبل ان تتفاقم ويصعب حلها وبذلك يؤدي بالمؤسسات الى فقدان قوتها التأثيرية في المجتمع.

فالمسؤولية الاجتماعية هي خيار من الخيارات المطروحة أمام المؤسسات التي تسمح لها بتحقيق جملة من الامتيازات تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة والوصول إلى مبتغاها عن طرق بناء استراتيجية يتم من خلالها دمج أبعاد المسؤولية الاجتماعية لتحقيق استدامة مؤسستهم.

2.3.2 دوافع تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعي

أشارت تعاريف المسؤولية الاجتماعية إلى تلك المبادرة الطوعية من طرف المؤسسة في مجال مسؤولياتها الاقتصادية، البيئية والاجتماعية والذي ينعكس على أدائها الاقتصادي، البيئي والاجتماعي، الأمر الذي يجعلنا ان نتسأل عن ماهية الدوافع الاجبارية او الطوعية التي جعلها تتبنى المسؤولية الاجتماعية، فلقد تباينت تلك الدوافع نحو أهداف تبنيها للمسؤولية الاجتماعية والتي يمكن ان نوجزها في:

- إن الاهداف الحقيقية والضمنية من تبني المسؤولية الاجتماعية هو مرتبط بتحسين صورة المؤسسة من جانب البعد الاقتصادي أكثر من الابعاد الاخرى، ولكن هذا لا يقلل من أهمية مساهمتها الاجتماعية والاحلاقية في المجتمع الذي تعيش فيه، بمعنى إذا بادرت مؤسسة الى تبني المسؤولية الاجتماعية ونجم عن ذلك بالإضافة الى المكاسب الاجتماعية مكاسب اقتصادية لا تتعارض مع الالتزام الاجتماعي، فهذا لا يقلل من أهمية مساهمتها الاجتماعية.

كما أن هناك عوامل أخرى نذكر منها (قريو، 2016، الصفحات 42-43):

- التطور الكبير الذي شهده العالم في المجال الصناعي أثر بشكل كبير على مجالات عديدة في حياة الأفراد، من احتياجاتهم في التأهيل للقيام بالأعباء الضخمة لمقابلة هذا التطور سواء في المجال التكنولوجي أو الصناعي، واستنزاف الموارد الطبيعية و ما ينتج عنه من مخلفات المصانع التي تزيد من مسببات التلوث للأرض والهواء، و غيرها من التأثيرات على الصحة وحياة الكائنات الحية، هذا ما سلط الضوء على الجانب الاجتماعي لبيئة المؤسسات، لذلك برز دورها في مواجهة تلك التحديات باعتبارها السبب الأكبر لها وذلك بتحمل المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والتقرير عنها.
- تخدم المسؤولية الاجتماعية اهتمامات المؤسسات على المدى الطويل، وهذا عن طريق إعطاء صورة أفضل عن نشاط المشروع وصلاحيته للعمل في المدى الطويل، فالمؤسسات تستمر بناء على رغبة المجتمع وتستمد قوتها منه، لذلك فمن واجبها أن تقدم منافع اجتماعية.
- رغبة المؤسسات بصورة مستمرة في تجنب تزايد القوانين وتدخل الدولة في النشاط الاقتصادي وبما أن الاتجاهات الاجتماعية سوف تأتي إما عن طريق قبول المشروعات أو عن طريق التدخل الحكومي فإذا ما بدأت الحركة من المؤسسات فإنها تستطيع التحكم في نطاق مسؤوليتها الاجتماعية.

3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

يعتمد تنفيذ المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير على حجم المؤسسة، قطاع نشاطها، ثقافة والتزام إدارتها، حيث تقوم المؤسسات بدمج الممارسات البيئية الاجتماعية في جميع جوانب عملياتها وتسعى إلى بلوغ هدف أبعد من تحقيق البعد الاقتصادي " تحقيق الربح"، فتلجأ هاته المؤسسات إلى إتباع الممارسات الأخلاقية والمسؤولة في اطار المسؤولية الاجتماعية لذلك على المؤسسة أن تؤمن المسؤولية الاجتماعية في جميع جوانب وظائفها و مصالحها حتى تصل الى اهداف تبني هذا المنهج، لذلك سنتطرق الى كيفية ادماج المسؤولية الاجتماعية في وظائف المؤسسة وكيفية تطبيقها أثناء العمل.

1.3 إدماج المسؤولية الاجتماعية في وظائف المؤسسة:

إن التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية، يقتضي أن تمارس كافة وظائفها وأنشطتها في ظل أطر من الأخلاقيات والقيم للمسؤولية الاجتماعية في مختلف الوظائف المتمثلة في وظيفة الإنتاج والعمليات، التسويق، التمويل، إدارة وتنمية الموارد البشرية، خدمة العملاء والعلاقات العامة، وستتطرق الى كيفية ممارسة المسؤولية الاجتماعية في وظيفة التسويق ووظيفة الموارد البشرية.

1.1.3 ممارسة المسؤولية الاجتماعية في وظيفة التسويق

كوندور الإلكترونيكس

- تتمثل مسائل المسؤولية الاجتماعية في وظيفة التسويق في مجمل الالتزامات التي تتعهد بها المؤسسة في تقديم ما يرغب العميل وفي توفير له الرفاهية والتي تتمثل في (جماعي و بورحلة، 2016، الصفحة 03):
- **التسويق الداخلي:** الذي عرفه Kotler على أنه العمل الذي تقدم به المؤسسة لتدريب وتحفيز زبائنها الداخليين وعلى الاخص اولئك الموظفين الذي يتكون بشكل مباشر مع الزبائن وكذلك دعم موظفي الخدمة للعمل كفريق لتحقيق رضا واشباع الزبائن الخارجيين.
 - **حماية العميل:** التي تتمثل في جهود المؤسسة للدفاع عن حقوق ومصالح العملاء بتقديم سلع وخدمات تشبع رغباتهم والتي تتمثل في حق الامان، حق الحصول على المعلومة، حق الاختيار، حق التعويض، حق التمتع في بيئة صحية وسليمة وحق سماع رأيه.
 - **التسويق الاخضر:** تهدف من خلاله التأثير في تفضيلات العملاء بصورة تدفعهم نحو التوجه الى طلب منتجات غير ضارة للبيئة (منتجات خضراء) للحفاظ على البيئة وحماية العملاء.
 - **التسويق الاجتماعي:** التي تتمثل في دعم المؤسسة في تصميم او تنفيذ حملة لتغيير السلوك بهدف تحسين الصحة العامة او السلامة او الرفاهية المجتمعية.
- يمكن القول، إن المسؤولية الاجتماعية وعلى صعيد وظيفة التسويق تقوم على الالتزام الشامل لمختلف مفردات وقرارات والتي تسعى إلى تحقيق الرفاه الاجتماعي والحياة الأفضل للمجتمع بفئاته المختلفة.

2.1.3 ممارسة المسؤولية الاجتماعية في وظيفة ادارة الموارد البشرية

- حيث تمارس المسؤولية الاجتماعية في سياسة إدارة الموارد البشرية للمؤسسة من خلال نوعية نظامها التعويضي وبرامجها التدريبية وتسييرها لمسارات المهنية وعلاقتها مع الإدارة فيما يلي:
- **نظام التعويضات:** من خلال إيجاد نوع من التوازن بين حاجات الأفراد وأصحاب العمل الذي يظهر من خلال أربعة مستويات (المدهون، 2005، الصفحة 174):
 - **العدالة الخارجية:** وتتحقق عن طريق القيام بمسح إحصائي للأجور في سوق العمل واستخدام المعلومات المتوفرة من ذلك المسح في تحديد مستويات الأجور ومعدلاتها.
 - **العدالة الداخلية:** هو ظرف يتحقق عندما يتساوى الدفع للأفراد الذين يؤدون أعمال مشابهة في نفس المؤسسة وفق عوامل الفرد منها مستوى الأداء أو الأقدمية.
 - **العدالة الفردية:** هو ظرف يتحقق عندما يدفع للأفراد الذين يؤدون أعمال مشابهة لنفس المؤسسة وفق العوامل المتعلقة بالفرد ذاته مثل مستوى الأداء أو الأقدمية.

- **العدالة الاجتماعية:** تتحقق عندما يتم مكافأة مجموعات العمل على أساس إنتاجية المجموعة.
- **برامج التدريب:** وذلك بخلق معنى أعظم لحياة الفرد وأهمية أكبر للعمل الذي يقوم به. فإذا وصل الاهتمام بالفرد إلى هذا المستوى من خلال الاهتمام بتدريبه وكفاءته ومهارته والاعتناء به كمورد، فلا شك أن يعكس الفرد هذا الاهتمام بولائه للمؤسسة (عبد الباقي، 2002، الصفحة 22).
- **تسيير المسار المهني:** المسار المهني هو المسلك الذي يوضح مجموعة الوظائف المتتابعة التي يتدرج فيها الفرد أو ينتقل إليها خلال عمره الوظيفي في المؤسسة (عمر وصفي، 2005، الصفحة 546)، فعملية الاهتمام بالمسار الوظيفي لها أهمية بالغة بالنسبة للفرد العامل في المؤسسة، و لها الدور الكبير في التأثير على العلاقة بين العاملين والمؤسسة من خلال توفير الطموحات الوظيفية للعاملين و تحقيق المزيد من رغباتهم في مساراتهم، كما أن الاهتمام بالمسار الوظيفي للعاملين سوف يؤدي إلى تقليل حدة مشاعر الإحباط التي قد تسود بين العاملين.

2.3 ممارسات المسؤولية الاجتماعية أثناء العمل

تعتبر الموارد البشرية من أهم المدخلات و أكثرها تأثيرا على المؤسسة، لذا فإنها تحاول دائما أن توفر لمواردها البشرية بيئة عمل تساعد على القيام بدورها على أكمل وجه، حيث يعتبر تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات أثرا كبيرا على الموارد البشرية خاصة التي ترتبط بالبعد البيئي والاجتماعي، و ذلك في سبيل تحفيز الموارد البشرية على الاندماج ضمن هذه المقاربة، لذلك أصبح من مهام المؤسسات بتركيز جهودها على:

1.2.3 توفير مناخ تنظيمي ملائم

والتي تتمثل في توفير مجموعة من الخصائص التنظيمية الملائمة التي تميز بيئة العمل في المؤسسة والمدركة بصورة مباشرة من الأفراد العاملين، وتعتبر هذه الخصائص ذات تأثير واضح على السلوك التنظيمي للأفراد ودوافعهم، والتي تظهر في (الحيدر، 2006، الصفحة 45):

- **الهيكل التنظيمي:** إن طبيعة الهيكل التنظيمي وموقع العاملين فيه يؤثر على طبيعة العلاقات في المؤسسة، لذلك، وفي إطار تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية ان تعتمد على الهيكل التنظيمي المرن والذي ينظر إليه كأساس عام لتحديد العلاقات التنظيمية والاجتماعية الذي يمكن له أن يتطور، ليستوعب المتغيرات المستجدة، ويشجع العاملين على الاجتهاد لتطويره وتحسينه، مما يساعد على تحقيق الأهداف، وهذا من شأنه يخلق بيئة عمل ملائمة في المؤسسة (القيروني، 2009، الصفحة 373).

- **نمط القيادة:** من مهام المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية ان تهتم بنمط القيادة الملائم، إذ أن القيادة و أنماطها تؤثر بشكل كبير في حركية الجماعة و نشاط المؤسسة، و في خلق التفاعل اللازم لتحقيق أهداف المؤسسة و الفرد على حد سواء، و يكمن جوهر القيادة في امتلاكها القائد من خلال موقعه القيادي القدرة التأثيرية على الآخرين و توجيه سلوكهم نحو تحقيق الأهداف، فالقائد الذي يتسم بقدرات قيادية هادفة من شأنها أن تحفز الآخرين نحو الانجاز الفعال للأداء من خلال اهتمامهم بالأفراد و إشباع لحاجاتهم النفسية و الاجتماعية (السكرانه، 2010، الصفحة 56).
- **نمط الاتصال:** حيث يعتبر الاتصال الفعال القوة الدافعة في العلاقات البشرية، فهو أحد أهم العناصر الحاكمة في قيام العلاقات الإنسانية وفي عملية التفاعل الاجتماعي، حيث تعكس مدى التوافق والترابط بين أطراف التفاعل في المؤسسة (محمد إسماعيل ، 2004 ، الصفحة 125).
- **التكنولوجيا المستخدمة:** تعتبر استعمال التكنولوجيا في المؤسسة من اهم مظاهر تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية، حيث تعتبر استخدام التكنولوجيا من أهم العوامل التي تساعد على تماسك جماعات العمل، ومساهمتها في مرونة الاتصال بين مختلف مستويات الإدارة في المؤسسة، وهذا من شأنه يساعد على خلق بيئة عمل ايجابية في المؤسسة.

2.2.3 العوامل المتعلقة بالمتغيرات الثقافية والاجتماعية

حيث تعرف العوامل الثقافية في المؤسسة بأنها المعتقدات والقيم والأعراف السائدة في المؤسسة وكيفية تصرف الأفراد ومعاملتهم لبعضهم البعض والعلاقات المتبادلة بينهم (سليم عيسى، 2010، الصفحة 143). ويقصد بالمتغيرات الاجتماعية تلك الأبعاد للمجتمع المتعلقة بالأسرة والعلاقات الاجتماعية والوضع الاجتماعي عموماً، حيث يؤثر البناء الاجتماعي والعلاقات السائدة فيه والقيم والأعراف والتقاليد بشكل كبير في طبيعة سلوك المؤسسات والأفراد على حد سواء (خليل محمد و خضير كاظم ، 2005 ، الصفحة 192). فالمؤسسة التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية ان تستجيب للمتغيرات الثقافية والاجتماعية لعاملها دون المساس بقيم وثقافة البيئة التي تنشط فيها، ومعالجتها للمشكلات الإدارية في إطار القيم والأعراف والتقاليد السائدة، وهذا للمساهمة في خلق بيئة عمل ملائمة فيها.

3.2.3 العوامل المتعلقة بظروف وتنظيم العمل في المؤسسة

إن ادماج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة يضمن ممارسة الإدارة وسعيها واهتمامها بتأسيس وتنمية الإحساس عند العاملين بالأمن الوظيفي والشعور بالثقة المتبادلة فيما بينهم، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية للعاملين وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.

3.3 مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي

إن المسؤولية الاجتماعية لأي مؤسسة تنطوي على مضمون فكرة العقد الاجتماعي، حيث تقوم المؤسسات بإنتاج السلع والخدمات التي يرغب بها المجتمع والقيام بتوليد ونشر المنافع على أفراد المجتمع، ويمكن تحديد مستوى الأداء الاجتماعي بعدة مؤشرات أهمها:

1.3.3 مؤشر قياس حجم الأداء الاجتماعي اتجاه العاملين: والتي تتضمن: (شقراني، 2019، الصفحات 163-164)

- مؤشر قياس الدخل النقدي للعاملين: يتضمن المرتبات والأجور والحوافز النقدية التي يحصل عليها العاملون بالمؤسسة خلال فترة زمنية معينة.

- مؤشر قياس مساهمة المؤسسة في حل بعض المشكلات الاجتماعية لعاملها: تتمثل تلك المساهمة في تحمل المؤسسة بأعباء توفير السكن، وسائل النقل، التأمينات الاجتماعية، الرعاية الصحية، الرحلات الرياضية والترفيهية والثقافية.

- مؤشر قياس مساهمة المؤسسة في رفع مستوى مهارة وكفاءة عاملها: يوضح هذا المؤشر ما تقوم المؤسسة بإنفاقه على تعليم وتكوين وتثقيف عاملها من أجل تطوير مستواهم.

- مؤشر قياس مساهمة المؤسسة في توفير الامن الصناعي لعاملها: يوضح هذا المؤشر مدى توفير المؤسسة لمعدات الصحة والسلامة المهنية لعاملها.

- مؤشر قياس استقرار حالة العمل بالمؤسسة: يوضح المؤشر معدل دوران العمل في المؤسسة، حيث كلما كان المعدل صغيرا يدل على أن ظروف العمل في المؤسسة جيدا.

2.3.3 مؤشر قياس تكلفة الأنشطة الخاصة بتحسين جودة الخدمات مع العملاء: والتي تتضمن: (بخالدة، توهامي، و بولرباح، 2017، الصفحة 464):

كوندور الكترونيكس

- مؤشر قياس نفقة المؤسسة على أبحاث وتطوير منتجاتها وخدماتها للعملاء: يوضح هذا المؤشر نسبة نفقات الأبحاث والتطوير من إجمالي النفقات، ويعكس مدى اهتمام المؤسسة بالتطوير المستمر في منتجاتها.

- مؤشر قياس دور المؤسسة في الرد على استفسارات ومشكلات العملاء: يوضح المؤشر مدى استجابة المؤسسة للمشاكل المطروحة من قبل الزبائن.

- مؤشر العطب (الخلل): يوضح نسبة الخلل المسجلة في المنتج على إجمالي منتجات المؤسسة.

3.3.3 مؤشر قياس تكلفة حجم الاسهام الاجتماعي للمؤسسة اتجاه المجتمع وحماية البيئة: والتي تتضمن (شقراني، 2019، الصفحات 165-166):

- مؤشر قياس مساهمة المؤسسة في تحقيق الرفاهية: الاجتماعية والثقافية والرياضية والمشاركة في المجالات التعليمية والصحية وفي كل ما يحتاجه أفراد المجتمع المحلي بشكل عام.

- مؤشر قياس مساهمة المؤسسة في توفير فرص العمل: والمتعلق بعدد العاملين المعينين بالمؤسسة سنويا.

- مؤشر قياس مساهمة المؤسسة في الحفاظ على البيئة المحيطة: يشمل هذا المؤشر تكلفة ما تقدمه المؤسسة في اعداد الدراسات والأبحاث العلمية وإقامة الحدائق وتشجير المنطقة وشراء المعدات اللازمة وذلك من اجل منع التلوث ومنع الاضرار بهدف الحفاظ على البيئة.

- مؤشر قياس مساهمة المؤسسة في تطوير وتحسين البنية التحتية في المنطقة المحيطة.

4. تطبيق المسؤولية الاجتماعية في شركة كوندور الكترونيكس

1.3 تعريف الشركة كوندور الكترونيكس

شركة كوندور الكترونيكس أو باسمها التجاري "عنتر للتجارة"، هي إحدى شركات الجمع بن حمادي، كبيرة الحجم تختص بإنتاج وتسويق الأجهزة الإلكترونية والإلكترومنزلية، حيث بدأت الشركة على شكل شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة سنة 2003، تحمل الاسم التجاري "عنتر تراد" وكان عدد عمالها آنذاك 90 عاملا، ثم تم تحويل الشكل القانوني للشركة سنة 2012 الى شركة ذات أسهم SPA حيث بلغ عدد العاملين في سنة 2018 إلى 6860 عاملا موزعين على الوحدات حسب تأهيلهم وتكوينهم وتخصصاتهم والتي تتمثل في وحدة إنتاج التلفاز، وحدة جهاز الاستقبال الرقمي ، وحدة إنتاج مواد التغليف، وحدة إنتاج البلاستيك، وحدة إنتاج المكيفات والمواد البيضاء (بلعلة، 2019).

2.4 آليات تبني المسؤولية الاجتماعية في شركة كوندور

إلتجأت شركة كوندور في إطار مسؤولياتها الاجتماعية بجملة من الأساليب الإدارية الحديثة وهي تبنيها للمواصفة الموافقة لذلك الصادرة عن منظمة الإيزو وهي ISO 26000 في إطار المبادرة الإقليمية التي أطلق عليها اسم المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط وذلك سنة 2012. وفي هذا الاطار، وقصد تعزيز هذا التوجه و بغية العمل على المحافظة على مواردها البشرية و المجتمع الذي تنشط فيه الشركة، تبنت سنة 2015 نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية OHSAS 18001 المتعلق بحماية العاملين وخلق لهم بيئة عمل آمنة من مختلف الاحطار التي تهددهم او المحتملة، كما تبنت وفي نفس السنة نظام الإدارة البيئية ISO 14001 المتعلق بحماية البيئة الداخلية والخارجية من مختلف الملوثات و الغازات المنبعثة، و قبل هذا كانت الشركة سنة 2007 قد تبنت نظام إدارة الجودة ISO 9001 المتعلق بتحسين منتجات وخدمات الشركة للمساهمة في رضا الزبائن، كما قامت بتحديث نسخة النظام في 2010 و 2013 و 2015.

3.4 قياس حجم الأداء الاجتماعي في شركة كوندور:

1.3.4 قياس حجم الأداء الاجتماعي اتجاه العاملين

لقد أولت شركة كوندور اليكترونيكس في إطار تبنيها للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة للأنشطة المتعلقة بأمن وصحة ورفاهية عاملها، وتمثل أهم الأنشطة في:

1.1.3.4 مؤشر قياس مساهمة المؤسسة في حل بعض المشكلات الاجتماعية لعاملها

- حرصا منها على سلامة عمالها وتحسين ظروف التكفل بهم صحيا، قامت الشركة بإنشاء مركز طبي (6 أطباء عامين و2 مختصين) خصيصا لمعالجة عاملها مجانا جراء اصابتهم بحوادث العمل، وكذا معالجة الامراض التي لها علاقة بحوادث العمل، ويشمل كذلك معالجة ذويهم من مختلف الامراض.
- انشاء مطعم خصيصا لعمال الشركة ليس فقط لتوفير خدمة الاطعام المجاني بل ان الشركة تعطي اهمية كبيرة لتوفير وتحسين نوعية الأغذية المقدمة.
- توفير النقل المجاني للعاملين الذين يقطنون بعيدا عن موقع الشركة، الامر الذي يوفر الطمأنينة وسلامة الذهاب والعودة من مقر سكنهم الى مقر الشركة.
- إهداء شركة كوندور كل سنة عمرة مجانية مخصصة لـ 20 عاملا اعترافا للمجهودات التي يؤديها.

كوندور الكترونيكس

- انشاء جائزة لأحسن عامل في الشركة، الذي يختار عن طريق معايير مدروسة من طرف لجنة مختصة في الشركة، وتحفيزه ماديا (مبلغ مالي) اضافة تعليق صورته في مجلة مختصة للشركة واماكن مختلفة بالشركة كتحفيز معنوي.
- مشاركة الشركة في مختلف الانشطة الرياضية التي تقام في الشركة بين مختلف وحداتها وتوفير جوائز قيمة للمتوجين.
- دعم الشركة لمختلف المسابقات القراءانية الرمضانية في مختلف الولايات.
- دعم مختلف الحصص التليفزيونية الجزائرية المتعلقة بالحصص الخيرية والتثقيفية.

2.1.3.4 قياس مساهمة الشركة في رفع مستوى مهارة وكفاءة عاملها

الجدول رقم 01: احصائيات حول التكوين في شركة كوندور (2013-2018)

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018
تكوين خارج الشركة	12	14	18	27	35	50
تكوين داخل الشركة	474	901	1080	1201	1355	1450
المؤتمرات و الملتقيات	22	11	16	22	30	38
المتربين	204	288	312	421	450	495

المصدر: (بلعة، 2019)

من الجدول وعلى أساس المقابلة التي قمنا بها مع رئيسة مصلحة المستخدمين، نجد زيادة في عدد المتكويين في مختلف اصناف التكوين المتبناة منذ تبني الشركة ISO 26000 كل على حسب المستوى الذي يعمل فيه و التكوين الذي يحتاجه، الأمر الذي يعكس الاهتمام بمواردها البشرية من خلال تكوينهم لتنمية قدراتهم، وتحسيسهم ان مستقبل الشركة يتوقف على مدى الاهتمام بهم، كما تسهر الشركة على تحقيق العدالة التكوينية، والذي كان تحت شعار: " لكل عامل في الشركة الحق في الاستفادة من حقه في التكوين"، حيث تعمل مصلحة التكوين بتوزيع كل انواع التكوينات لعاملها بدقة وبطرق مدروسة.

3.1.3.4 قياس مساهمة الشركة في توفير الامن الصناعي لعمالها

ولتخفيض احتمالية وقوع حوادث إلى أقل مستوى ممكن، قامت الشركة بتوفير وتوزيع وسائل وأدوات الوقاية والأمن من ألبسة خاصة وأقنعة وأحذية ونظارات ووسائل عديدة، كما قامت بتكوين وتحسيس عاملها فيما يتعلق تقنيات كيفية التدخل للأخطار الكبرى.

الجدول رقم 02: احصائيات حول حوادث العمل والغيابات بشركة كوندور (2013-2018)

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد حوادث العمل	354	380	314	305	220	114
تطور نسبة تكرار الغيابات الناتجة عن حوادث العمل	50,4	50,9	47,6	30	26	22
تطور نسبة الغيابات الناتجة عن الاصابات الخطيرة المتعلقة بحوادث العمل (أكثر 21 يوم)	0.41	0.43	0.40	0.27	0.24	0.22

المصدر: (بلعة، 2019)

ابتداء من سنة تبني الشركة للمواصفة ISO 26000 و الأنظمة المرتبطة (ISO 14001 & OHSAS 18001) بها الذي أخذ بعين الاعتبار اهتمام الشركة بالبعد الاجتماعي والبيئي، رافقه تقلص في عدد الحوادث العمل بالشركة و بالتالي تقلص في نسبة تكرار الغيابات وكذا تقلص تكرار الغيابات الناتجة عن الاصابات الخطيرة، والذي يرجع الى الاهتمام الكبير بالجانب المؤثرات البيئية و بالسلامة والصحة المهنية و حرصها على تنفيذ جميع التزاماتها وفقا لمعايير المسؤولية الاجتماعية اتجاه عاملها بخلق بيئة خالية من جميع التهديدات التي تواجه العامل في الشركة بيئية او مادية، و لهذا قامت الشركة بتكثيف التكوين في وقاية العمال لأنفسهم أثناء تأدية عملهم، إلى جانب توفير وسائل وأدوات الوقاية والأمن من ألبسة خاصة وأقنعة وأحذية ونظارات ووسائل عديدة، لذلك فلقد ساهم تبني شركة كوندور لمعايير المسؤولية الاجتماعية على تخفيض حوادث العمل بشكل كبير الذي أثر إيجابا على تخفيض الاصابات والاصابات الخطيرة ومنه تخفيض تكرار الغيابات الناتجة عن ذلك.

4.1.3.4 قياس استقرار حالة العمل بالشركة

الجدول رقم 03: احصائيات حول تطور نسبة العمال شركة كوندور (2013-2018)

2018	2017	2016	2015	2014	2013	صنف العمال/السنوات
870	812	740	584	436	312	الاطارات
1890	1755	1673	1351	833	527	أعوان تحكم
4100	3900	3767	3545	3357	2981	أعوان تنفيذ
6860	6467	6180	5480	4674	3820	المجموع

المصدر: (بلعة، 2019)

نلاحظ من خلال تحليل المعطيات الإحصائية لتطور عدد العمال الاجمالي بشركة كوندور اليكترونيكس من سنة 2013 الى غاية سنة 2018 حيث نجد أن هناك تطور من 3820 عامل الى 6860 عامل على الترتيب، يعود هذا بسبب توظيف عدد معتبر من العمال ومن جميع الفئات العمالية من جهة، و الحفاظ على عمالها الحاليين من جهة أخرى، كما نجد ان الشركة تهتم وتعط الاسبقية للعمال الذين يقطنون في نفس الولاية التي تنتمي اليه الشركة، كما نجد ان الشركة تقوم بعملية التوظيف بصفة صريحة وعادلة على أساس إعلانات داخلية وخارجية ظاهرة للجميع عن طريق مختلف اليات الإعلان وكذا تعط أهمية لتشغيل الاناث في المناصب التي توافقهم.

4.3.2 قياس تكلفة الأنشطة الخاصة بتحسين جودة الخدمات مع العملاء

الجدول رقم 04: احصائيات حول الوحدات غير المطابقة معالجة شكاوي الزبائن بشركة كوندور (2013-2018)

2018	2017	2016	2015	2014	2013	الانتاج/السنوات
925	1072	1149	1344	3571	/	عدد الوحدات غير المطابقة (جميع انواع المنتجات كوندور)
%99.8	%99.7	%99.7	%99,3	%96,8	93.9%	نسبة معالجة المنتجات الناتجة عن شكاوي الزبائن

المصدر: (بلعة، 2019)

من الجدول، نلاحظ ان شركة كوندور اعطت اهمية بالغة لتحسين عملية خدمات ما بعد البيع والعمل بذلك على تحسين مؤشر تطور نسبة معالجة المنتجات الناتجة عن شكاوي الزبائن في اطار تحقيق مبدأ التحسين المستمر المتعلق، حيث و باعتبار من أن الهدف الرئيسي من تبنى الشركة لمعايير المسؤولية

الاجتماعية ISO 26000 هو ارضاء العميل بتلبية مختلف احتياجاته، ركزت الشركة كذلك بالوفاء بحاجيات العملاء الذين اقتنوا منتوجاتها المعيبة بالوفاء بحاجياتهم كذلك، عن طريق الاهتمام بشكاويهم و معالجة المنتجات غير المطابقة، و على هذا الاساس تعهدت شركة كوندور بالعمل على عملية المعالجة في مدة زمنية لا تتعدى ثلاثة (03) أيام، و اعتبرت هذه المدة كمؤشر اضافي لقياس مدى اهتمامها بشكاوي زبائنها، و تعد نسبة 99,3% و 99,7% لسنتي 2015 و 2017 و 99,8% سنة 2018 على الترتيب المتعلقة بنسبة معالجة المنتجات الناتجة عن شكاوي الزبائن كأحسن دليل لاهتمام الشركة لمثل هذه الفئة من العملاء و هذا بالرغم من ان عدد المنخفض للوحدات المعيبة الكلية (التي وصلت و التي لم توصل للمستهلك النهائي) لم تبلغ أكثر من 1072 و 925 وحدة سنتي 2017 و 2018 على الترتيب.

3.3.4 قياس تكلفة حجم الاسهام الاجتماعي للشركة اتجاه المجتمع وحماية البيئة

ان تبني شركة كوندور ل ISO 26000 في اطار مسؤولياتها الاجتماعية اتجاه المجتمع، و تطبيقا للمعايير والالتزامات الخاصة بالمواصفة، أولت الشركة اهتماما بعملية تسيير النفايات (الكارتونية، البلاستيكية و المعدنية) بالتخلص منها أو إعادة رسكلتها و الناتجة عن عمليات الانتاج للأجهزة الكهرومنزلية و الاجهزة التكنولوجية للحد من مخاطر التلوث ، في هذا الإطار قامت الشركة سنة 2015 بالتعاقد مع الشركة الجزائرية EMBAG المختصة برسكلة النفايات، أين قامت بتحديد الكميات الدقيقة للنفايات الناتجة عن الشركة و من ثمة إعادة رسكلتها، أين استرجعت شركة كوندور ما قيمته 162778563 DA كعائد لعملية رسكلة النفايات، كما قامت الشركة بإنشاء وحدة مختصة في انتاج صفائح الطاقة الشمسية كدليل لمدى اهتمامها بدعم لكل ما له علاقة بتوفير بيئة نظيفة خالية من كل انواع الملوثات، إضافة الى مشاركتها في المبادرات البيئية لاسيما المتعلقة بالتشجير بالتنسيق مع مديرية للغابات.

5. تحليل النتائج:

- تعتبر المسؤولية الاجتماعية من خلال المواصفة ISO 26000 هو إلتزام طوعي من قبل المؤسسات اتجاه المحيط الاجتماعي الذي تتواجد فيه، من خلال تجنيد كافة امكانياتها وقدراتها المادية والبشرية بهدف تحقيق رفاهية المجتمع من خلال محاربة الظواهر الاجتماعية كالفقر، التلوث من جهة ورفاهية مواردها البشرية من جهة أخرى، إضافة الى العملاء الذين تتعامل معهم وجميع أصحاب المصالح.

- هناك العديد من الأطراف ذات المصلحة تلزم ولو طواعية على المؤسسات لتبني مسؤوليتها الاجتماعية نتيجة تغير ظروف في بيئة العمل (الموارد البشرية، الدولة، المستهلك، جمعيات، مساهمين)، وفي نفس

كوندور الكترونيكس

- الاتجاه أصبح تبني المؤسسات المسؤولية الاجتماعية كفرصة متاحة يمكن استغلالها في سوق العمل وتحسين صورة المؤسسة لدى جميع الأطراف الفاعلين.
- قامت شركة كوندور بالالتزام في معظم المؤشرات للمسؤولية الاجتماعية باتجاه مواردها البشرية والعملاء والمجتمع، حيث أن هذا الالتزام عاد على المؤسسة بعوائد مادية ومعنوية طويلة الاجل، وذلك من خلال تحسين علاقاتها مع جميع أصحاب المصالح.
- بالرغم من النتائج الإيجابية التي وصلت إليها شركة كوندور جراء تبنيها للمسؤولية الاجتماعية، الا انه وجدنا نقص في ذلك، حيث لم يكشف لنا المسؤول عن تسيير المواصفة مختلف المعلومات التي طلبتها لاستغلالها في موضوع البحث، معتقدا بذلك انه يوجد هناك معلومات سرية لا يمكن الكشف عنها وهذا ما يتنافى مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

6. خاتمة:

نجاح المؤسسات اليوم بما ستحققه من أهداف اقتصادية أصبح مرتبطا بما ستحققه من أهداف اجتماعية اتجاه عاملها والمجتمع الذي تعيش فيه، وذلك بالمحافظة على عاملها من جميع التهديدات التي قد يواجهونها داخل المؤسسة وتأمين لهم بيئة خالية من جميع الاخطار الحالية أو المحتملة سعيا من خلالها المحافظة على صحتهم وسلامتهم و العمل على تحقيق رفاهيتهم من جهة، وكذا تحسين الصورة العامة في أذهان المجتمع والعمل على توفير لهم بيئة آمنة من مختلف الملوثات و المساهمة في كل ما يحقق لهم الرفاهية كمحاربة الفقر، المساهمة في مشروعات لصالح المجتمع، المشاركة في التشجير، و العمل على توظيف الافراد كل في مستواه من جهة أخرى، الامر الذي فرض على المؤسسات اليوم الى تبني مداخل ادارية تضمن لها هذا التوجه ويعتبر ISO 26000 الأنسب في ذلك.

7. قائمة المراجع

- صلاح الدين عبد الباقي. (2002). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. القاهرة (مصر): دار الجامعة الجديدة للنشر.
- tremblay, s. (2007). développement durable et communication. Québec (canada): presse de l'université du Québec.
- أحمد عبد الحفيظي. (2019). آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية. المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 07(العدد 01)، الصفحات 181-190.

- أسماء قريو. (2016). التفاعل بين الحوكمة ومحاسبة المسؤولية الاجتماعية لتحقيق إستدامة منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر العاصمة: جامعة الجزائر3.
- ام كلثوم جماعي ، و ميلود بورحلة. (2016). ادماج المسؤولية الاجتماعية في الممارسات التسويقية لتحقيق الميزة التنافسية. لمؤتمر الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجيية التنمية المستدامة. الشلف: جامعة حسيية بن بوعللي.
- بلال خلف السكارنه. (2010). بلال خلف السكارنه، القيادة الإدارية الفعالة. عمان (الأردن): دار المسيرة.
- بلال محمد إسماعيل . (2004). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية (مصر): دار الجامعة الجديدة.
- حسن الشماع خليل محمد ، و حمود، خضير كاظم . (2005). نظرية المنظمة. عمان (الأردن): دار المسيرة.
- سليم عيسى. (2010). إدارة شؤون الأفراد. عمان (الأردن): دار أسامة.
- سمير أحلام حدو. (2018). تأثير المسؤولية الاجتماعية في بناء سمعة منظمة الأعمال دراسة ميدانية للشركات العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر، أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الشلف: جامعة حسيية بن بوعللي.
- سميرة أحلام حدو، و محمد فلاق . (2017). التطبيق العملي للذكاء التنافسي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال حالة شركة موبيليس للاتصالات الخلوية. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 06(العدد 01)، الصفحات 73-90.
- عائشة بخالدة، عائشة توهامي، و غريب بولرباح. (2017). تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر. الملتقى الدولي الثالث للاداء المتميز للمنظمات والحكومات حول اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية. ورقة: جامعة قاصدي مرياح.
- عبد السلام بلعله. (2019). تعريف شركة كوندور. (فيصل فقاير، المحاور)
- عبد القادر مسعد، و رابح أوكيل. (ديسمبر، 2017). مدى تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية دراسة حالة شركة الاسمنت بسور الغزلان. SCSEG معارف (مجلة علمية دولية محكمة)، المجلد 12(العدد 23)، الصفحات 38-52.
- عبد المحسن بن صالح الحيدر . (2006). اتجاهات العاملين نحو المناخ التنظيمي وعلاقة خصائصهم الشخصية والوظيفية. المجلة العربية للإدارة، المجلد 26(لعدد 2)، الصفحات 40-60.

كوندور الكترونيكس

- عقيلي عمر وصفي . (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي. عمان (الأردن): دار وائل للنشر والتوزيع.
- عمر عزوي، عبد الرزاق مولاي لخضر، و سايح بوزيد . (2012). دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كميّار لقياس الأداء الاجتماعي. الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. بشار: جامعة طاهري محمد.
- محمد المدهون. (2005). إدارة وتنمية الموارد البشرية. غزة (فلسطين): دار الجامعة الإسلامية.
- محمد شقراني. (2019). المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الاعمال دراسة حالة، اطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجامعة زيان عاشور.
- محمد قاسم القريوتي. (2009). السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال. عمان (الأردن): دار وائل.
- منصور الغالي طاهر محسن ، و صالح مهدي محسن العامري. (2005). المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال (ط1). عمان (الأردن): دار وائل للنشر.
- وهيبه مقدم. (2014). تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهران: جامعة محمد بن احمد.