

دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في ترشيد الخدمة العمومية من خلال برنامج تسيير الاستثمار

- مؤسسة سوناتراك أمودجا - MIS الاجتماعية

أ/ بن لحبيب بشير
جامعة الأغواط

د/ بقشيش علي
جامعة الأغواط

ملخص:

شهدت المؤسسات تطورات سريعة وجذرية في بيئة تتسم بالديناميكية حيث لم يعد المجتمع ينظر إلى المؤسسات نظرة تقليدية ولم يعد تقييم تلك المؤسسات يعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، كما أثرت تلك التغيرات على هيكل القيم و نسق العلاقات المجتمعية في كثير من الدول، كون الثابت الوحيد في الوجود هو التغيير .

و في خضم هذه التغيرات أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الشغل الشاغل للمؤسسات في كافة البلدان النامية و منها المتقدمة و ذلك لتأثيرها البالغ على أعمال المؤسسة و فاعليتها، حيث أصبحت من أكبر التحديات التي تواجه المسيرين من جهة و أصحاب المؤسسة من جهة أخرى، وبدأت المؤسسات بتقديم التزامات اجتماعية اتجاها مجتمعاتها بالتخلي عن الكثير من الظواهر غير المرغوب فيها بها كتقديم المصلحة الخاصة عند تضاربها بالمصلحة العامة، عدم إتاحة فرص متكافئة أمام المتقدمين للوظائف، الإفصاح غير المسموح به عن أسرار المؤسسة، عدم الإنصاف في التعامل مع العمال الخ، وفي حين أن التحديات العالمية المعاصرة و منها العولمة جعلت العديد من المنظمات تعيد تفكيرها و تزايدها اهتماماتها اتجاها المجتمع بصفة عامة و مواردها البشرية بصفة خاصة، خاصة باعتبارها من أهم الموارد التي تستخدمها المؤسسات الحديثة، فالإنسان هو العنصر المفكر و الرئيسي، و ضمير المؤسسة و قلبها النابض و إحساسها الواعي لما يدور حولها من أحداث ، لذلك فإن استقطاب المهارات البشرية و اختيارها و تعيينها و تكوينها و تحفيزها و تقديم فرص النمو و الترقية و تفعيل الخدمة الاجتماعية له أهمية كبيرة، و المحافظة عليها من أولويات الأمور التي تساعد على مواجهة التحديات و المنافسة الخارجية، و مما زاد من أهمية العنصر البشري تجسيد مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إطار الموارد البشرية و الخدمة العمومية بصفة عامة حتى تصبح المؤسسات أكثر استجابة من السابق في مجال أدائها الاجتماعي لأن الاستجابة الاجتماعية تتطلب منها انجاز أعمال مسؤولة عن أفرادها العاملين بهدف انجاز توقعات الأداء الاجتماعي للمجتمع ككل.

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية - الخدمة العمومية - برنامج الاستثمار الاجتماعي .

Résumé

Les institutions ont connu une évolution rapide et radicale dans un environnement de dynamique où la société se penche sur les institutions traditionnelles ne regardent plus ne plus évaluer ces institutions dépend de la construction de sa réputation uniquement sur les positions financières, que ces changements ont affecté la structure des valeurs et coordonné les relations communautaires dans de nombreux pays, le fait que dur la seule existence est le changement.

Et au milieu de ces changements d'attention à la responsabilité sociale est devenue une préoccupation des institutions dans tous les pays en développement, y compris développés et que l'impact de l'organisation et l'efficacité du travail, où il est devenu un des plus grands défis auxquels sont confrontés les gestionnaires d'une part, et les entreprises propriétaires d'autre part, ont commencé institutions fournissent engagements direction social de leurs communautés à renoncer à beaucoup de phénomènes indésirables tels que fournir leur propre conflit d'intérêts lorsque l'intérêt public, le manque d'accès à l'égalité des chances en face de demandeurs d'emploi, la divulgation non autorisée des secrets de l'entreprise, les inégalités dans le traitement des travailleurs, et Alors que les défis mondiaux contemporains tels que la mondialisation et a fait de nombreuses organisations et repense leur augmentation concerne la direction de la société en général et en particulier de ses ressources humaines, d'autant plus que l'une des ressources les plus importantes utilisées par l'entreprise moderne, l'homme est un penseur, et l'ingrédient principal, et la conscience de l'institution et son cœur battant et son sens de la conscience de ce qui se passe autour des événements, de sorte que la polarisation des compétences humaines et sélectionné et affecté et configuré et motiver et fournir des opportunités pour la croissance et la mise à niveau et activer le service social de grande importance, et la préservation des priorités des choses qui aident à relever les défis et la concurrence étrangère , et qui a accru l'importance de la réalisation de l'élément humain de la notion de responsabilité sociale dans le contexte des ressources humaines et le service public en général jusqu'à ce que les institutions deviennent plus sensibles qu'auparavant dans le domaine de la performance sociale parce que la réponse sociale les oblige à terminer le travail est responsable du personnel employés pour accomplir les attentes de rendement social de la société dans son ensemble.

Mots clés: la responsabilité sociale - service public - programme d'investissement social.

تقديم

تعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من المفاهيم الإدارية الحديثة، و التي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات، حيث أن دورها لا يقتصر فقط على الخدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الأرباح، بل يتعدى ذلك و يجب عليها إضافة إلى تحقيق مصالحها الذاتية أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل به، فالمنظمات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية و المتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقاءها و منه تحقيق أهداف أصحاب المصلحة ككل. و على اعتبار أن الموارد البشرية و المجتمع هما طرفي من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المنظمة و تؤثر عليهم، فإن على المنظمة الالتزام بسلوك مسئول تجاههم، و هذه المسؤولية لا تتوقف عند حدود التنظيمات الإدارية و التشريعات القانونية، بل تتعدى إلى أمور أخلاقية كثيرة متعددة الأبعاد. و بالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات توجب الالتزام المستمر بالعمل بشكل أخلاقي وتحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية و في مقدمتها تحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع و عملها و تعظيم المساهمة الاجتماعية مع المحافظة على البيئة والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية ومصادر الطاقة، وكذا توفير فرص عمل متساوية لأفراد المجتمع، والسعي نحو تلبية احتياجات المورد البشري في مختلف مجالات الحياة .. و عليه جاءت هذه الورقة البحثية لنستعرض فيها أهمية المسؤولية الاجتماعية و مدى مساهمتها في ترشيد الخدمة العمومية من خلال برنامج تسيير الاستثمار الاجتماعي MIS في مؤسسة سوناطراك.

أولاً: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية :

1- مفهوم المسؤولية الاجتماعية

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروفاً بشكل واضح، حيث تحاول منظمات الأعمال تعظيم أرباحها وبشتى الوسائل، ونورد هنا أهم التعاريف المقدمة للمسؤولية الاجتماعية أهمها:

عرف بيتر دراكر (Peter Drucker) المسؤولية الاجتماعية بأنها: "المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه" وقد شكل هذا التعريف حجر الزاوية للدراسات اللاحقة وفتح الباب واسعاً لدراسة هذا الموضوع باتجاهات مختلفة¹.

وتعرف المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بأنها "التطوع الذاتي للمنظمات في المساهمة في خلق مجتمع وبيئة أفضل"².

كما يعرفها المكتب الدولي للعمل بأنها " طريقة تنظر فيها المنظمات في تأثير عملياتها في المجتمع وتؤكد مبادئها وقيمها في أساليبها وعملياتها الداخلية وفي تفاعلها مع قطاعات أخرى"

كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها " الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل"³.

وعرفها البنك الدولي بأنها " التزام منظمات الأعمال بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد"

2- مبادئ المسؤولية الاجتماعية : تنطلق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من جملة من المبادئ حسب منظمة الأمم المتحدة وهي:⁴

- الالتزام بتنفيذ إصدارات شهادات الجودة المختلفة مثل الإيزو 14000؛
- الالتزام بتنفيذ مدونات قواعد السلوك؛
- الالتزام باتخاذ قرارات تأخذ بالاعتبار المسؤولية الاجتماعية؛
- تصميم أنشطة المنظمات بما يتفق مع الحالة الاقتصادية والوضع الثقافي للمجتمع؛
- القيام بالمبادرات الخيرية التطوعية؛
- تنفيذ الإستراتيجيات التي تحقق الربح للمجتمع والمنظمة معاً.

3- أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

عرض بعض الباحثين عناصر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في إطار عام يغطي مجموعة من الأبعاد، حيث أن هذه العناصر يمكن أن تكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل المنظمة ونشاطها وتأثير فئات أصحاب المصالح المختلفين، وحسب كروول Carroll فإن المسؤولية الاجتماعية تضم أربعة عناصر جوهرية رئيسية وهي: الاقتصادي Economic، والأخلاقي Ethical، القانوني Legal، الخيرية Philanthropy. وفي هذا الإطار قدم كروول Carroll مصفوفة بين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف يمكن أن تؤثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة، حيث أن فهم هذه العناصر الأربعة للمسؤولية الاجتماعية التي قدمها كروول Carroll يتطلب إيجاد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح في العمل ومتطلبات تلبية حاجات المجتمع وخاصة في إطار العناصر الاقتصادية والقانونية حيث تمثل هذه العناصر مطالب أساسية للمجتمع من المفترض تلبيتها من قبل منظمات الأعمال. في حين يتوقع المجتمع من منظمات الأعمال أن تلعب دوراً أكبر فيما يخص العنصر الأخلاقي والخيري، علماً بأن هذا الأخير يمثل في حقيقته رغبات مشروعة للمجتمع من المفترض أن تتبناه منظمات الأعمال، وقد وضع كروول Carroll هذه العناصر بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب آخر فإن استناد أي بعد على بعد آخر يمثل حالة واقعية، وكما هو موضح في الشكل التالي⁵:

الشكل رقم (01): هرم كروول Carroll للمسؤولية الاجتماعية



المصدر : محمد عاطف محمد ياسين، نفس المرجع.

4- اتجاهات المسؤولية الاجتماعية:

يمكن نشر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال ثلاثة اتجاهات كما يلي:

1-4 المساهمة المجتمعية التطوعية:

ويلقى هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي تكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمات حديثاً نسبياً، ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة المدى في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي؛

2-4 العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة:

غالباً ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات. وتستطيع أي منظمة من خلال التفاعل النشط مع موظفيها من خلال تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية. ومن ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة وتقليل المخلفات ذات التأثير السلبي على البيئة.

3-4 - حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي:

على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الرؤية وتهيئ المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فإن الكثير من رؤساء الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات وغيرها من المبادرات.

5- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة والمجتمع والدولة على حد سواء أهمها:⁶

1-5 بالنسبة للمنظمة:

تحسين صورة المنظمة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي خصوصاً لدى الزبائن والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة؛ إذا ما اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية مبادرات طوعية للمنظمة تجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة، ومن شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين المنظمة و مختلف الأطراف ذات المصلحة.

2-5 بالنسبة للمجتمع:

زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقلبي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب. كذلك الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواءً من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية. ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.

- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل وهذه تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

3-5 بالنسبة للدولة:

تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل المنظمات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

ثانياً : ماهية الخدمة العمومية

1- مفهوم الخدمة العمومية

يُوحى مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة العامة بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية ، و الموظفين على مستوى تلبية الرغبات ، و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية و المنظمات العامة ، و لذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين وهما كالآتي⁷ :

1-1 مفهوم الخدمة العمومية كعملية services process

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية ، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي ، تنطوي على مدخلات و تشغيل و مخرجات ، و بالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة و هي :

أ. الأفراد : إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته ، مثال ذلك عندما يدخل المريض إلى المستشفى ، فإن عمليات العلاج و الوقاية و مختلف الخدمات الصحية تجرى عليه بذاته ، و يجرى هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة ، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم و غيرها من الأمثلة.

ب. الموارد : حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد و الأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، و ليس على الأفراد ، و تسمى عمليات الأشياء المملوكة ، مثل خدمات رخص مرور السيارات ، و الخدمات العامة المختلفة في خطوط النقل البري.

ج. المعلومات : تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية و يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، و يعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية ، كمنحصة للتطور في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات ، و عمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث و الجامعات

2-1 مفهوم الخدمة العمومية كنظام

إطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي⁸ :

أ- نظام عمليات التشغيل أو إنتاج الخدمة service opération system وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة

ب- نظام تسليم الخدمة service delivriy وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ، ثم التسليم النهائي للخدمة ، و إيصالها للمواطن طالب الخدمة ، و يتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكليين :

* خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)

* خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، و يطلق عليهما جوهر الخدمة الفني ، غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية ، أو المنظورة في نظام الخدمة ، و تعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير منظورة.

و لتوضيح مفهوم الخدمة العمومية كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها ، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق و الأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ، و يسدد ما هو مخصص و مطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ، و عليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة ، وهنا يمكن القول أن هذا

الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن أي (يراه بنفسه) ، لأنه يرى الإدارة و الموظفين و المعدات الإدارية و الأجهزة ، غير أنه و حتى يحصل على الخدمة المطلوبة ، يتطلب الأمر مهام و أعمال أخرى تجرى داخل مكتب الخدمة العامة (مكتب المرور مثلا) ، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة ، و المخالفات ، التسجيل ، المراجعة الداخلية ، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي ، الذي لا يراه المواطن ، وهو ضروريان لاستكمال الخدمة و تقديمها⁹

2- أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في ترشيد الخدمة العمومية

تنقسم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في ترشيد الخدمة العمومية إلى ما يلي:

1-2- المساهمات العامة :

يتمثل هذا النوع من الأنشطة في الخدمات التي تقدم النفع العام لأفراد المجتمع، والمشاركة مع الحكومة في تقديم تلك الأنشطة بغرض القضاء على المشكلات الاجتماعية، وهذا سوف يخلق مناخاً جذاباً للإستثمار ويوفر الاستقرار الاجتماعي لفئات المجتمع. ومن أهم هذه الأنشطة الخاصة بالتفاعل مع المجتمع ما يتعلق بمجالات الصحة والإسكان والنقل والمواصلات والأقليات والفئات الخاصة من خلال ما يلي:¹⁰

- التبرع للمنظمات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية؛
- المساهمة في مجالات التعليم كإقامة معاهد تعليمية و فنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل، وكذلك التبرعات للطلبة المحتاجين وتشجيعهم على مواصلة دراساتهم العليا في الداخل والخارج، هذا فضلا عن المساهمة في إقامة مختبرات علمية في بعض الجامعات؛
- توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع للتخفيف من مشكلة البطالة وقبول توظيف الأفراد المعوقين؛
- رعاية مجموعات خاصة في المجتمع مثل الخدمات التي تقدمها مراكز رعاية الطفولة والمسنين، والمساهمة في رعاية المعوقين أو ذوي العاهات؛
- تدعيم الإنفاق على الهيئات الصحية والمساهمة في إقامة مستشفيات لبعض الأمراض والأوبئة المستعصية؛
- المساهمة في المجالات الثقافية كإقامة المكتبات في المناطق الفقيرة ونشر الكتب وتمويل المعارض، وإصدار مجلات علمية وثقافية توزع في الندوات والمؤتمرات، وحماية التراث الثقافي مثل الآثار؛
- تدعيم الأنشطة الرياضية من خلال تمويل الأندية الرياضية، والمساهمة في توفير البنية التحتية ومرافق الملاعب الرياضية والمتنزهات لصالح الأطفال والنساء وكبار السن؛
- أنشطة بيئية مثل إقامة الحدائق الخضراء للحفاظ على البيئة؛
- مساعدة أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية والاجتماعية؛

- التزام المنظمة بدفع الضرائب، وهذا يعد إسهاماً اجتماعياً لمساعدة الدولة على تمويل الخدمات الاجتماعية والإنفاق على أنشطة البنية الأساسية؛
 - مساهمة المنظمة في تحقيق الأهداف التنموية التي تتبناها الدولة.
- 2-2 إدارة الموارد البشرية:

يمثل الاهتمام والإنفاق على الموارد البشرية في المؤسسة استثماراً استراتيجياً وفق متطلبات الخدمة العمومية، تجني ثماره في الأجلين القصير والبعيد، حيث تمثل العمالة مجالاً داخلياً من مجالات المسؤولية الاجتماعية، تلتزم المنظمة فيه بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين ورضاهم الوظيفي، من أجل توفير مناخ مناسب يشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء، وكذلك الانتماء والولاء لصالح المنظمة وإدارتها، مما سيترتب عليه تحقيق منافع وعوائد اقتصادية مباشرة وغير مباشرة حاضراً ومستقبلاً. ومن أهم المساهمات تجاه العاملين نجد ما يلي:¹¹

- توفير البرامج التدريبية اللازمة بالداخل والخارج، لزيادة مهارات العاملين وقدراتهم والإنفاق على بعض العمال الراغبين في إكمال دراستهم العليا وذلك لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية؛
 - توفير سياسة ترقية تعترف بقدرات العاملين وتثمن مجهوداتهم وتحقق لهم الفرص المتساوية؛
 - وضع نظام تأميني خاص بالمشاركة مع العاملين والمساهمة في التأمينات الاجتماعية عن العاملين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم للحصول على مرتب تقاعد مناسب؛
 - وضع نظم للرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات، ودفْع نفقات الأدوية الطبية للعاملين وعائلاتهم؛
 - منح للعاملين أجور ومرتبات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب؛
 - وضع نظم للحوافز والمكافآت اللازمة، والتي تعود على أداء العمال؛
 - إقامة سكن للعاملين أو على الأقل مساعدتهم مادياً في الحصول على سكن مناسب؛
 - توفير وسائل النقل من مناطق السكن إلى أماكن العمل والعكس؛
 - توفير الأمن الصناعي والعمل على تفادي الحوادث بالمنظمة وتوفير بيئة نظيفة خالية من التلوث؛
 - توزيع حصة على العاملين من الأرباح السنوية الموزعة.
- 3-2 الزبائن:

اكتسب موضوع حماية المستهلك أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة ضمن برنامج الخدمة العمومية، وبرزت متطلبات حمايته كقضية هامة ضمن قضايا المسؤولية الاجتماعية الواجب على المنظمة أخذها في الحسبان عند وضع الخطط واتخاذ القرارات. وبتالي تهدف المساهمات والأنشطة التي تقدمها المنظمة في مجال تحسين جوانب جودة المنتج إلى تحسين سمعة المنظمة في نظر المستهلك بالدرجة الأولى، وكذلك في الأوساط الصناعية والتجارية، مما يعود ذلك على زيادة قدرتها التنافسية وحصة مبيعاتها في السوق المحلية وسهولة نفاذها إلى الأسواق الخارجية.

وتتلخص أهم المساهمات في هذا المجال فيما يلي:¹²

- القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين وتطلعاتهم؛
 - تبني مفهوم التسويق الأخضر وما يحمله من مزيج تسويقي أخصر (الإعلان والترويج الصادق الذي يعكس حقيقة منتجات وخدمات المنظمة، ويتوافق مع الخصوصيات الثقافية والدينية.. وغيرها)؛
 - توفير البيانات اللازمة عن خصائص المنتجات، وبطريقة استخدامها، وبتحديد مخاطرها ومدة صلاحية استخدامها؛
 - الالتزام بالسعر الذي ينسجم والقدرة الشرائية للمستهلكين، وعدم استخدام مواد غير صحية في عمليتي التعبئة والتغليف، والتي من شأنها أن تعرض المستهلك للكثير من الأضرار الصحية؛
 - توفير خدمة ما بعد البيع، والالتزام بتاريخ الضمان والرد على شكاوي العملاء.
- ثالثاً: تجربة مؤسسة سوناطراك من خلال مشروع MIS¹³

الإستراتيجية التجديدية للسياسة الاجتماعية لسوناطراك تجسدت سنة 2001 في إنشاء مشروع تسيير الاستثمار الاجتماعي MIS و الذي خصص له نسبة معتبرة من مدا خيل سوناطراك ، كون هذا المشروع لا يهدف إلى الربح بقدر ما يهدف إلى تعزيز الخدمة العمومية من خلال ما يلي :

- تعزيز ثقافة التضامن و جعلها تقليدا في سوناطراك .

- تحسين الظروف المعيشية للفئات الاجتماعية المحرومة ، محاربة الفقر و التهميش.

- المساهمة الفعالة في برنامج التنمية المستدامة و توفير الثروات و مناصب العمل .

المهام : يقوم هذا برنامج تسيير الاستثمار الاجتماعي بالمهام التالية :¹⁴

تحديد الفئات المحرومة و تعيين الحاجيات حسب الأولوية عن طريق تقنيات البحث و جمع المعلومات من الميدان

- تحسين و تحفيز الجماعات المحلية و الجمعيات للانخراط و المساهمة في انجاز هذا المشروع.
- تثمين الموارد البشرية و الطبيعية .
- تصميم و انجاز مخططات عمل حسب أولويات و احتياجات مختلف الفئات الاجتماعية .
- المبادرة و تنفيذ عمليات التضامن المحلية .
- إسهام المستفيدين من مشاريع الاستثمار الاجتماعي في جميع مراحل الانجاز بدءا من تحديد الحاجيات حسب الأولويات إلى غاية التنفيذ.

يضم هذا البرنامج تسع مجالات (التكوين المهني، التعليم و محو الأمية ، فك العزلة ، الزراعة الدعم الفلاحي ، المياه ، الصحة ، البيئة ، الصناعات التقليدية ، الرياضة و الثقافة) وتم الانطلاق فيه سنة 2003 حيث تم الالتزام بخمسة مجالات و هي التكوين ، التعليم و محو الأمية ، فك العزلة ،

الفلاحة ، الرياضة ، وتم استكمال بقية المجالات سنة 2004 و 2005 ، حيث خصصت مبالغ معتبرة وصلت خلال هاتين السنتين 192000000 دج و 530000000 دج على التوالي ، وعموما انجازات سنة 2004 و 2005 تعطى كما يلي¹⁵

1- بالنسبة للمجتمع

1-1- مجال التكوين المهني :

يهدف إلى توفير للشباب و البنات بصفة خاصة ضحايا التسرب المدرسي فرصة للاندماج في سوق العمل حيث تم سنتي 2004 و 2005 تجهيز 22 ورشة خياطة و حلاقة¹⁶

1-2- التعليم ومحو الأمية :

تمت هذه النشاطات على مستوى الجنوب ، فاستفادت من 06 حافلات مدرسية بولاية الأغواط ، كما استفادت ولاية الوادي من تجهيزات بيداغوجية و كتب مدرسية.¹⁷
فك العزلة : استفادت 18 منطقة على مستوى ولايات أدرار ، البيض ، الجلفة ، إليزي ، الأغواط ، وسوق أهراس من عمليات فك العزلة و تمثلت المساهمات فيما يلي :

- الكهرباء الريفية و فتح الطرقات .
 - إعادة تهيئة محطات الوقود .
 - الربط بشبكة الغاز و الكهرباء .
 - توفير مولد كهربائي 100kva لتوفير الكهرباء لأبار السقي و المنازل غير المربوطة بالشبكة الكهربائية.
- كما استفادت عدة بلديات من الهضاب العليا و الجنوب من عتاد للأشغال العمومية

1-3- الفلاحة :

استفادت ولاية أدرار و بسكرة و الوادي و تمرانست و غرداية من انجاز آبار و خزانات تحت الأرض لتخزين مياه الأمطار و فتح طرق فلاحية و توفير مضخات مياه و انجاز بعض البيوت البلاستكية ، كما استفادت ولايات البيض و الجلفة و الأغواط الواقعة في المنطقة السهلية الشبه الجافة ذات طابع رعوي من انجازات تمثلت في :

- إيجاد نقاط مياه لقطعان الماشية و التزويد بالمياه الصالحة للشرب للبدو الرحل و بحث عن مراعي و آبار على مستوى الطرقات ، كما استفادت بلدية سيدي فرج من تجهيزات فلاحية و قطعان من المواشي لـ 18 تعاونية.¹⁸

1-4- المياه :

استفادت ولايات أدرار و بسكرة و الوادي و البيض من 06 آبار و تجهيزات لتخزين و التزويد بالماء الصالح للشرب كما تم إدخال مضخة تعمل بطاقة الرياح كتجربة بولاية أدرار .

-أما بقية الأعمال فتمثلت في انجاز و تجهيز مجموعة من مضخات المياه العاملة بالطاقة الكهربائية بالتزويد بالماء الصالح للشرب¹⁹.

5-1- الصحة :

استفادت بلديات الغيشة ، والبيض ، وعين سيدي علي ، والحاج مشري بالأغواط من 4 سيارات إسعاف كما استفادت المنيعية بغرداية من تجهيزات طبية لفائدة عيادة الولادة، كما استفادت بلديات ادرار من 33 قاعة علاج.²⁰

6-1- الشباب و الرياضة :

في 2004 و 2005 تم إنشاء مجموعة من ساحات اللعب للبلديات المرحومة من مساحات الترفيه في عين صالح و بسكرة و البيض و بشار.²¹

7-1- عمليات تتعلق بتحلية مياه البحر

من أجل المساهمة في تأمين و إمداد المياه الصالحة للشرب على المستوى الوطني انطلق سوناطراك في برنامج هام لتحلية مياه البحر عبر فرعها الشركة الجزائرية للطاقة ، حيث تم انجاز العديد من محطات التحلية و كانت أولها محطة أرزيو التي دخلت في الخدمة بقدرة معالجة تصل إلى 90 ألف م³ يوميا من مياه مرفقة بمحطة توليد الكهرباء قدرتها 400 ميغاواط.²²

2- مجال تسيير الموارد البشرية

يتم قياس هذا المجال لمؤسسة سوناطراك بما فيها الفروع التابعة لها نظرا لمعلومات المتوفرة لدينا ، حيث دعمت مجموعة سوناطراك سياستها لتثبيت عدد العمال الدائمين و حسن تقييم مواردها البشرية ، كما تم التوجه نحو تكوين و تمهين العمال و إتباع إستراتيجية في التوظيف بإعطاء الأولوية للتوظيف على أساس التخرج من الجامعة كما حضي العنصر النسوي أيضا على التركيز عند التوظيف و كما رأينا سابقا يشمل هذا المجال على عمليتين ذات مضمون بيئي و اجتماعي و يمكن قياسها على النحو التالي:²³

1-2 التكوين:

إن أهم مجهود تم انجازه في التكوين بالنسبة لتوجهات سياسة التكوين و تركز بشكل خاص على تطوير المهارات الإدارية و ثقافة السلامة و الصحة و البيئة، و يتمثل نشاط المؤسسة في تنفيذ برامج التكوين عن طريق إيفاد بعثات للتكوين خارج الوطن أو محليا من خلال مراكز التكوين التابعة لها:²⁴

1- تجمع المعهد الجزائري للبتترول و جامعة الشركة IAP-CU :

تم إنشاء هذه المجموعة بشكل رسمي في 24 ماي 2002 يضم هذا التجمع سوناطراك 51% و سونلغاز 25% و 4% ENTP و ENSP و اناجيو و أونافور و نافتيك و نפטال يمكن الهدف المشترك للأعضاء في وجود بنية تكوين تسمح بالاستجابة لاحتياجات قطاع الطاقة و المناجم فيما يتعلق بالتكوين و تثقيف المستوى و الرسكلة و يضم التجمع البنى المتخصصة التالية:

* المعهد العالي للبتترول و الغاز و الكهرباء و المناجم في بومرداس

* مركز التقنيات البترولية التطبيقية في سكيكدة

* مركز التقنيات الغازية التطبيقية في ارزبو

ب- مهام و مجالات IAP-CU : تتمحور مهام تجمع المعهد الجزائري للبترول و جامعة الشركة في النقاط التالية:²⁵

- تنظيم و انجاز دورات التكوين المتخصصة و التي تمنح شهادات (عمال جودة - تقنيين - تقني دراسات عليا - مهندسي تطبيق - مهندسي دولة مختصين - حملة شهادات عليا) في مختلف مجالات الأنشطة في قطاع الطاقة و المناجم.

- التكوين المستمر و الرسكلة و تثقيف مستوى الإطارات الساميين و التقنيين الذين يزاولون نشاطهم في قطاع الطاقة و المناجم.

2-2 الاهتمام بالتوظيف النسوي:

تهتم الشركة بالتوظيف النسوي، و قد ارتفعت نسبة النساء العاملات بسوناطراك، حيث قدر الارتفاع خلال السنوات الأربع الأخيرة بنسبة 36 بالمائة، كما يظهر هذا الاهتمام من خلال إنشاء مرصد التوظيف النسوي و هو هيئة تهتم بتحسين التوظيف النسوي ترتبط مهامه بالتوظيف و الحصول على التكوين و على مناصب المسؤولية و تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص عند تساوي الكفاءات.²⁶

3-2 حل مشكلة هجرة الإطارات:

قامت شركة سوناطراك بوضع إستراتيجية وطنية جديدة لمعالجة مشكل هجرة الإطارات والمهندسين إلى الشركات الأجنبية، وذلك عن طريق توفير كل المتطلبات الضرورية للعمل وتقديم كل التحفيزات التي من شأنها أن تحافظ على الموارد البشرية للمؤسسة.²⁷

4-2 عملية تحسين الرفاهية المادية للعمال

تعتبر المنح التي تقدمها المؤسسة للعمال مساهمات بيئية و اجتماعية طوعية و تتمثل في منح سنوية قدرت سنة 2005 بمبلغ 4488210000 دج ، بينما المساهمة الإجبارية في قيمة الأجور و التي بلغت 35334539000 دج.²⁸

5-2 عمليات توفير وسائل نقل العمال

تلتزم المؤسسة بتوفير النقل لعمالها بواسطة وسائل النقل بها بالإضافة إلى التعاقد مع مؤسسات النقل ، علاوة على هذا تقوم المؤسسة بإبرام عقود مع الخطوط الجوية الجزائرية ، حيث تخصص رحلات أسبوعية للخط الرئيسي (حاسي مسعود - الجزائر)²⁹

أ- معلومات تتعلق بوسائل النقل

● عدد السيارات المخصصة لنقل العمال 5228³⁰

● عدد العمال المستفيدين من خدمات النقل 32568

- تكلفة خدمات النقل 4208540000.00
- تكلفة خدمات النقل الجوية 221828752.00
- عدد الرحلات في السنة 22430
- عدد المستفيدين 3740

2-6 عملية توفير الرعاية الصحية

تتكفل سوناطراك بصحة العمال عبر 22 مركز لطب العمل موزعة على مناطق على مستوى الوطني، إجمالي تكلفة مراكز الخدمات الصحية 12490000 دج.³¹

- عدد سيارات الإسعاف 25
- عدد الأطباء 103
- هيئة التمريض 180
- إجمالي عدد المترددين من العمال 138226
- إجمالي عدد المترددين من غير العمال 22512.

2-7 توفير مساكن للعمال

- عدد الوحدات السكنية 123
 - تكلفة الوحدة السكنية 2500000 دج
 - عدد الأسر المستفيدة 52
 - عدد أفراد الأسر المستفيدة 268
- التكلفة الإجمالية للوحدات السكنية = $123 \times 2500000 = 307500000$ دج.

3- إصدار مدونة سلوك لمجمع سوناطراك:

في سنة 2010 تم الإعلان عن إصدار مدونة سلوك لشركة سوناطراك، تم التذكير في هذه الوثيقة الجديدة بأن مجمع سوناطراك يرتكز "على محورين تكمليين لقيمه" من أجل تطوره و هما "القيم الجوهرية و مبادئ المؤسسة"، تتعلق القيم الجوهرية بالالتزام لمصلحة البلاد و روح المؤسسة و الأخلاقيات و المهنية و الثقة و روح الجماعة و الحكامة المثالية و البحث عن الجودة و التكافؤ، وتنص قيم المؤسسة على التكوين و تحسين كفاءات المستخدمين و السهر و التحكم في التكنولوجيا و تحسين نوعية المحيط الاجتماعي وإرضاء الزبائن و التحلي بحس التسويق و احترام الشركاء و نقل المهارات نحو المؤسسات الجزائرية الأخرى و احترام البيئة و كذا مسعى تنمية مستدامة، كما تم تزويد مجمع سوناطراك بلجنة أخلاقيات مهمتها السهر على تعزيز الممارسات الأخلاقية على مستوى الشركة و احترام أحكام مدونة السلوك.

و من أهم البنود الواردة في هذه المدونة

◀ اعتبار الرشوة عملا خطيرا يعاقب عليه القانون وتترتب عنه متابعات قضائية وإنهاء علاقة العمل مع المؤسسة.

◀ إنجاز أي مهام أو أهداف لا يمكن أن يكون بإتباع طرق غير شرعية وغير أخلاقية من طرف الموظفين والشركاء أو من زبائن سوناطراك.

◀ جاء في المدونة أنه يمنع منعا باتا على الموظفين تلقي أي عمولات أو هدايا من أشخاص أو هيئات مقابل منح مزايا معينة، مادية أو غيرها.

◀ ضرورة التبليغ بأي محاولة لرشوة الموظفين إلى لجنة أخلاقيات المؤسسة، وفي حالة ثبوت الرشوة على أي موظف، فإن هذا الأخير قد يتعرض إلى عقوبة الفصل من العمل، فيما يحرم الطرف الراشي من إقامة علاقات تجارية مع المؤسسة مع إمكانية المتابعة القضائية.

توضح المدونة أنه لا يسمح لموظفي سوناطراك بمنح أو تلقي إلا الهدايا الرمزية التي لا تمثل قيمة تجارية كبيرة، كما لا يسمح بدعوات المجاملة لغذاء عمل أو غير ذلك إلا في حدود الأخلاق، ويتعين على أي موظف أن يرفض أي هدية أو دعوة مجاملة خارجة عن الضوابط الأخلاقية، وذلك في عمليات المناقصة أو خلال المفاوضات التجارية، وعندما لا تسمح له الظروف بذلك يتعين عليه أن يسارع لإخطار مسؤوليه، أو اللجنة المسؤولة عن الصفقات في المؤسسة.

يمنع منعا باتا التكفل بالنفقات من طرف الزبائن أو هيئات أجنبية لأي موظف إلا إذا كان في إطار التزامات واضحة داخل العقود أو مرخصا من الجهات المسؤولة.

خاتمة :

يمكن القول في الأخير أن المسؤولية الاجتماعية هي بمثابة روح المواطنة التي تعتمد على ضمير وشخصية الإنسان بهدف تكريس مبدأ الخدمة العمومية التي تعتمدها المؤسسات الاقتصادية كمرجع أولي للتنمية ، ولهذا فإذا كانت أهمية لهذه العملية فسيكون تعاون بين كل ماله علاقة بالمؤسسة مما يسمح بتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم صاحب الشركة من جهة والمستفيدين من الشركة (العمال ، الملاك، المنافسين ، أفراد المجتمع ، الزبائن...) من جهة أخرى، بحيث يتعين على كل مؤسسة أن تضمن الرسالة الخاصة بسياستها في تحمل مسؤولياتها الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصالح على النحو الذي يؤكد حماية أصول الشركة، مع ضرورة مراعاة الاعتبارات الاجتماعية و البيئية أثناء ممارسة المؤسسة نشاطها و إظهار دور الخدمة العمومية في تحقيق ذلك ، كونه أحد الآليات الفعالة في دفع عجلة التنمية و لاسيما منها التنمية الاجتماعية بمختلف أشكالها.

الهوامش و المراجع :

- 1- صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاريع القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، بيروت، 23-25 مارس 2009، ص 09.
- 2- Lemerrier, la Responsabilité sociale des entreprises, Association membre de l'union sociale pour l'habitat, 2006, P 2.
- 3- محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن، 2008، ص: 19.
- 4- Yran Pesqueux, Yran Biefot, L'éthique des affaires ; Management par les valeurs et responsabilité sociale, Edition d'organisation, Paris, P19
- 5- محمد عاطف محمد ياسين، مرجع سابق، ص: 33
- 6- صالح السحيباني، نفس المرجع السابق، ص 10
- 7- طاهر محسن، منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل، الأردن، 2006، ص: 52.
- 8- ثابت، عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، دون بلد نشر، الدار الجامعية، 2001، ص 455، 460
- 9- المرجع نفسه، ص 457، ص 458، نقلا عن: lovelock , c , services marketing , Prentic -Hall .Englewood cliffs , inc, 1996 , new jersey.
- 10- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية ، جامعة منتوري ، قسنطينة، ص 42.
- 11- مديحة بخوش، عمر جنينة، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة، الملتقى الوطني الأول حول : آفاق التنمية المستدامة في الجزائر ومتطلبات التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة قلمة، الجزائر، 2010، ص ص 8-9.
- 12- محمد إبراهيم محمد، إدارة وتنمية الموارد البشرية: الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2007، ص: 235.
- 13- طارق راشي، دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال، المؤتمر العلمي العالمي التاسع للإقتصاد والتمويل الإسلامي المنظم بعنوان: "النمو والعدالة والإستقرار من منظور إسلامي" ، أيام 10/09 سبتمبر 2013 إسطنبول/ تركيا ، ص 8.
- 14- Sonatrach , management investissement social , Alger 2003 ; pp 11-16.
- 15- Op.cit.p12.

16- Op.cit.p13-16.

17- Sonatrach , Sonatrach La Revue , n47, Novembre 2005 , P28 .

18- Sonatrach , management investissement social, op cit .p 12.

19- ibid , p12.

20- ibid , p13.

21- ibid , p13.

22- ibid , p14.

23- ibid , p14.

24- الطاهر خامرة ، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، ص142.

25- المرجع نفسه ، ص142.

26- المرجع نفسه ، ص143.

27- المرجع نفسه ، ص143.

28- المرجع نفسه ، ص143.

29- المرجع نفسه ، ص144.

30- المرجع نفسه ، ص144.

31- تتضمن وسائل النقل حافلات و شاحنات و سيارات .