

دور المواصفة القياسية الدولية ISO26000 في تفعيل المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة لبعض

المؤسسات الجزائرية المشاركة في مشروع RS-MENA

The role of the international standard ISO 26000 in activating social responsibility in economic institutions, a case study of some Algerian institutions participating in the RS-MENA project

ط.د. صلاح الدين ندير

مخبر تطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في الصناعات المحلية البديلة ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف (الجزائر).

n.salahedine97@univ-chlef.dz

تاريخ القبول: 2022/11/02

تاريخ الاستلام: 2022/08/25

الملخص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على المواصفة القياسية الدولية ايزو 26000، وكيفية تطبيقها بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في مشروع RS-MENA، وقد تم اعتماد كل من مؤسسة NCA Rouiba، والمؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE كنموذج لهذه الدراسة بغية التعرف على مدى استجابة هاتين المؤسستين في تطبيق معايير ايزو 26000 لتفعيل المسؤولية الاجتماعية.

توصلت الدراسة أن كل من مؤسسة NCA Rouiba، والمؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE، تعملان بشكل حثيث على تطبيق ما جاء في بنود مواصفة ايزو 26000، وتدركان الاهمية الكبيرة التي ستعود عليهما من خلال تطبيق هذه البنود وتفعيل المسؤولية الاجتماعية.

وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على خطط التحسين المستمر على مراحل متتالية وعلى كافة المستويات "العملاء، العمال، الجودة، البيئة، المسؤولية الاجتماعية" للاستيفاء بمتطلبات شهادة ايزو 26000.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، ايزو 26000، مشروع RS-MENA، مؤسسة NCA Rouiba، مؤسسة SASACE.

تصنيف JEL: M13، M14

Abstract:

This study aims to identify the international standard ISO 26000, and how to apply it to the Algerian economic institutions participating in the RS-MENA project. 26000 to activate social responsibility. The study found that both NCA Rouiba and the Algerian Packaging Corporation SASACE are working hard to implement the provisions of the ISO 26000 standard, and realize the great importance that will come to them through the application of these provisions and the activation of social responsibility. The study recommended the need to focus on continuous improvement plans on successive stages and at all levels "customers, workers, quality, environment, social responsibility" to meet the requirements of ISO 26000.

Keywords: social responsibility, ISO 26000, RS-MENA project, NCA Rouiba Foundation, SASACE Foundation.

JEL Classification: M13، M14

1. مقدمة:

نتيجة للأحداث المتسارعة التي يشهدها العالم في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية، عرفت المؤسسات باختلاف قطاعاتها وأحجامها وأشكالها وطبيعة ممارستها اهتماما كبيرا بتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة، بالرغم من أنها لم تكن موضوعا للاهتمام من قبل، خاصة وأن المؤسسات الاقتصادية ولعقود طويلة لم تحفل إلا بتحقيق أعظم الأرباح على حساب مصالح المجتمع والبيئة (ضيا في نوال، د.ت، ص 02)، أما في الوقت الراهن فإن المؤسسات وخاصة الاقتصادية أصبحت مطالبة بحتمية تحمل جزء من مسؤولياتها الاجتماعية، ورسم خطط استراتيجية تكون أكثر ملائمة للاستجابة لمختلف المتغيرات الحاصلة، مما يؤدي إلى تحقيق التوازن والانسجام والتطوير المتبادل بين المجتمع بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة.

ومن المفروض أن تنظم المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط السنوية للمؤسسات بحيث تظهر في تقاريرها السنوية حتى تضمن استدامتها والعمل على تطويرها، وتختلف البرامج من تدريب للعاملين إلى البرامج التعليمية إلى المساهمة في تطوير المنتزهات والمحميات وتشجيع المبادرات البيئية والاهتمام بأسر العاملين ودعم المؤسسات الخيرية و الشركات الناشئة (مقدم وهيبة، 23. 24 أفريل 2012م، ص 02). ونظرا لوجود العديد من المشكلات والعراقيل وانتشار الفساد الاقتصادي والاجتماعي بالمؤسسات نتيجة عدم تطبيقها لمسؤولياتها الاجتماعية، ظهرت مبادرة دولية للاهتمام بهذا المفهوم، فأست المنظمة الدولية للتقييس المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية "ISO26000"، وقد اهتمت مؤسسات كثيرة في مختلف أنحاء العالم بمسؤولياتها الاجتماعية عن طريق تطبيق هذه المواصفة التي تعتبر دليل إرشادي توجيهي حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وسبل تبنيها والالتزام بها.

1.1. إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكننا صياغة إشكالية دراستنا في التساؤل الرئيسي الآتي: كيف تساهم المواصفة القياسية ISO26000 في مساعدة كل من مؤسسة NCA Rouiba، والمؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟

وينبثق من السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية نوجزها فيما يلي:

- ماذا يقصد بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات؟، وما هي أهم أبعادها، ومبادئها، ومجالاتها؟
- ما مفهوم المواصفة الدولية الأيزو 26000، وما هي مراحل إعدادها وكيفية تطبيقها بالمؤسسات؟
- كيف استطاعت كل من مؤسسة NCA Rouiba، والمؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفقا لبنود المواصفة الدولية الأيزو 26000.

2.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في كونها أحد أهم الدراسات الحديثة التي تطرح قضية مهمة ألا وهي مساهمة المواصفة القياسية الدولية ISO26000 في مساعدة المؤسسات الجزائرية على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية والالتزام بها، وقد تم الاعتماد على كل من مؤسسة NCA Rouiba، والمؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفقا لبنود المواصفة الدولية الأيزو 26000.

3.1. أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي

- التعرف على ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
 - التعرف على ماهية المواصفة الدولية الايزو 26000.
 - محاولة التقصي عن مراحل إعداد المواصفة الدولية الايزو 26000 وكيفية تطبيقها بالمؤسسات.
 - عرض تجربة كل من مؤسسة **NCA Rouiba**، والمؤسسة الجزائرية للتغليف **SASACE** في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفقا لبنود المواصفة الدولية الايزو 26000.
- 4.1. منهجية الدراسة:

- للإجابة على السؤال الرئيسي، وأسئلته الفرعية، ارتأينا تقسيم دراستنا إلى محورين هما:
- المحور الأول: الإطار النظري، وتم التطرق فيه إلى أهم متغيرات الدراسة (المواصفة الدولية ISO26000، المسؤولية الاجتماعية).
 - المحور الثاني: الإطار التطبيقي، تم التطرق فيه إلى تجربة كل من مؤسسة **NCA Rouiba**، والمؤسسة الجزائرية للتغليف **SASACE** في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفقا لبنود المواصفة الدولية الايزو 26000.
- أولا: الإطار النظري للدراسة
1. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:
- 1.1. تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

"يعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص جب أن يكون بمبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار في المؤسسة." (بطاهر بختة، وعرقوب وعلي، جوان 2018م، ص 136)

كما تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها وليدة لمتطلبات التنمية المستدامة والشراكة في التنمية الاقتصادية بين الدولة والقطاع الخاص لبناء مستقبل أفضل للأجيال القادمة، بهدف إيجاد ودعم برامج اجتماعية واقتصادية وثقافية مستدامة مستقاة من الاحتياجات والأولويات الوطنية، وهذا المفهوم يقوم على الاستثمار في الموارد البشرية، وخلق فرص عمل وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة جنبا إلى جنب مع حل المشكلات الاجتماعية، وفقا لظروف مجتمعاتنا العربية والإسلامية واحتياجاتها لتحقيق التنمية. (مقدم وهيبة، وزايري بلقاسم، د.ت، ص 175).

تعرف المنظمة العالمية للمعايير (ISO) المسؤولية الاجتماعية بأنها ممارسات تقوم بها المؤسسة لتحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع والمحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة، تركز المسؤولية الاجتماعية على السلوك الأخلاقي، احترام القوانين والأدوات الحكومية وتدمج مع النشاطات اليومية للمنظمة. فمن خلال هذا التعريف يمكننا أن نستخرج خصائص المسؤولية الاجتماعية وفقا لرؤية معاصرة (عقون شراف، وآخرون، جوان 2017م، ص 350. 351).

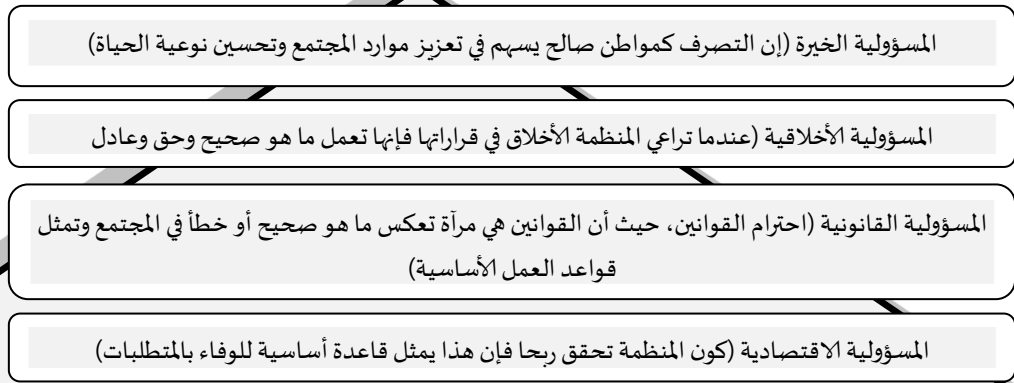
وحسب مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فإن "المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل المنظمات بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل (عيران رقية، 23.08.2020)" من خلال ما سبق يمكننا القول بأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية والسلوك الأخلاقي الذي يرتبط بقضايا التلوث البيئي والبطالة والتضخم، ومحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها، وتنشأ المسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب من قيام المنظمات بتنفيذ واجباتها اتجاه المجتمع

2.1. أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

وبرغم تعدد الأبعاد التي تعرض إليها الكثير من الباحثين مع تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فإن الأبعاد التي تطرق إليه Carroll في هرم المسؤولية الاجتماعية لا تزال تحظى ولحد الآن بالقبول والاحترام لدى الباحثين، ويميز Carroll بين أنواع مختلفة من المسؤوليات الاجتماعية التنظيمية تتمثل في (جصاص محمد، ديسمبر 2019م، ص 212):

- خيرية: التصرف كمواطن صالح، المساهمة في تعزيز الموارد في المجتمع، وتحسين نوعية الحياة.
- أخلاقية: الالتزام بعمل ما هو حق، عادل، ونزيه.
- قانونية: طاعة القانون، لأنه يعكس الصواب والخطأ في المجتمع، العمل وفقاً للقواعد الأساسية.
- اقتصادية: تكون مريحة.

الشكل 1: يمثل هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: وائل محمد إدريس، وظاهر محسن الغالي، الإدارة الإستراتيجية، المفاهيم و العمليات، دار وائل للنشر، ط2، 2013م، ص 83

3.1. مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

ترتكز المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على تسع مبادئ رئيسية نلخصها فيما يلي (عربوة محاد، 2011م، ص 55):

- المبدأ الأول: الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: يدعو إلى أن تقوم المنظمة على حماية وإعادة إصحاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى وإدماج ذلك في العمليات اليومية.
- المبدأ الثاني: القيم والأخلاقيات: تعمل بموجبه المنظمة على تطوير وإنفاذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.

- المبدأ الثالث: المسائلة والمحاسبة: يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة بطريق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.
 - المبدأ الرابع: تقوية وتعزيز سلطات العمل: وذلك بغية الموازنة في الأهداف الإستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.
 - المبدأ الخامس الأداء المالي والنتائج: تعمل المنظمة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.
 - المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل: أن ترتبط أنشطة المنظمة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام جميع حقوقهم.
 - المبدأ السابع: العلاقات التعاونية: أن تتسم المنظمة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.
 - المبدأ الثامن: المنتجات ذات الجودة والخدمات: تحدد المنظمة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن الآخرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضاء وسلامة الزبائن.
 - المبدأ التاسع: الارتباط المجتمعي: تعمل المنظمة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه، تتميز بالحساسية اتجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع، حيث تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة حيث ما يكون ممكن في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال.
- 4.1. مجالات المسؤولية الاجتماعية:

يمكن لمنظمات الأعمال أن تمارس دورا اجتماعيا تجاه أصحاب المصالح أو البيئة الطبيعية أو رفاهية المجتمع بشكل عام، ويمكن عرض مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية على النحو التالي: (فضالة خالد، وقرومي حميد، جوان 2017م، ص 44.45)

- المسؤولية الاجتماعية تجاه أهم أصحاب المصالح: إن واحدا من المجالات المهمة التي تمارس فيها منظمات الأعمال دورا اجتماعيا هو محور أصحاب المصالح، ومعنى مصطلح أصحاب المصالح هو الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المنظمة، ولهم حصة أو فائدة منها أو من أداؤها.
- المسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع المحلي: يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة لمنظمات الأعمال شريحة مهمة، إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة، والتي تشمل المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة الرياضية والترفيهية، احترام العادات والتقاليد، دعم مؤسسات المجتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة، الدعم المتواصل للمراكز الصحية والعلمية، رعاية الأعمال الخيرية.

- المسؤولية المجتمعية تجاه الزبائن: تتمثل في تقديم المنتجات بأسعار ونوعية مناسبة، الإعلان الصادق، وتقديم منتجات آمنة، تقديم إرشادات واضحة بشأن المنتج واستخداماته، التزام المنظمات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع، والالتزام بالتطوير المستمر للمنتجات، والالتزام بعد خرق العمل مثل: الاحتكار.

- المسؤولية المجتمعية تجاه البيئة: حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المنظمة، المساهمة في حملات البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية، وتبني سياسة بيئية رشيدة.

- المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين: تعظيم قيمة الأهم وتحقيق أقصى ربح ممكن، حماية أصول المنظمة، الحق في الحصول على المعلومات الكافية عن أداء المنظمة، التعامل العادل مع المساهمين من دون أي تمييز، إشراك المساهمين في القرارات الهامة للمنظمة.

- المسؤولية المجتمعية تجاه العاملين: ويتضمن احترام قوانين العمل، وضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، وحقوقه النقابية، وإشراكه في اتخاذ القرارات، تحقيق الأمن الوظيفي والأمن من حوادث العمل، إصدار مدونة لسلوك وأخلاقيات المهنة لضبط سلوك العاملين، منح مكافآت وحوافز الأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين، توزيع حصة على العاملين من الأرباح السنوية.

2. ماهية الايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات:

1.2. مفهوم المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

تعتبر مواصفة ايزو 26000 من المبادئ المطبقة من طرف المؤسسات للوصول إلى مستوى من الفعالة في تفعيل المسؤولية الاجتماعية، فهي بمثابة دليل إرشاد لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، وتهدف إلى دمج وتنسيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن البرامج والخطط الإستراتيجية، والممارسات العملية للمؤسسات. وفي ذات السياق يشار إلى أن منظمة الأيزو ISO باعتبارها منظمة دولية للمقاييس، منظمة غير حكومية لا تهدف للربح، تأسست عام 1947، يشارك في عضويتها 157 من مختلف دول العالم، لها العديد من المكاتب، وتوجد الأمانة المركزية للمؤسسة في جنيف بسويسرا، تعمل على وضع ونشر ورفع المستويات القياسية والأسس والاختيارات ومنح الشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على مستوى عالمي في مختلف المجالات (زيد المال صافية ميلودي، 2020م، ص 536).

كما يعرف الايزو 26000 عل أنه عبارة عن مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية، ويمكن استعمالها من قبل جميع المؤسسات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، في كل من الدول المتقدمة والنامية، وتلك التي بمرحلة انتقالية سوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعيا الذي يتطلبه المجتمع بطريق متزايدة. (يحياوي الهام، وليلي بوحديد، مارس 2019م، ص 95)

كما تعرف بأنها مواصفة عالمية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية، والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المؤسسات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن الاستراتيجيات والآليات والممارسات والنشاطات بها، وهي مواصفة اختيارية ولا يعمل بها لغرض الحصول على شهادة المطابقة أو التشريع أو لإبرام أي عقود لأي صفقات، كما أنها لا تقصد أن تكون من العوائق غير الجمركية للتجارة أو أن تغير من الوضع القانوني للمؤسسات، ولذلك فإنها لا تكون مستندا قانونيا لأي إجراءات قضائية دفاعا أو اتهاما على أي مستوى محلي أو عالمي أو غيرها (Guest Autho، 2011، March 14th)

وعليه يتضح لنا من خلال التعاريف السابقة أن الايزو 26000 عبارة عن مواصفة دولية إرشادية واختيارية أي ليست إجبارية، يمكن تطبيقها من طرف جميع المؤسسات في كل الدول، فهي تقدم إرشادات لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية وتنسيقها ضمن الآليات والخطط الإستراتيجية والأنظمة والممارسات والنشاطات والعمليات للمؤسسات.

2.2. خصائص المواصفة الدولية الايزو 26000:

- تمتاز مواصفة الايزو بمجموعة من الخصائص نوجزها فيما يلي (راشي طارق، 2011م، ص 178):
- المواصفة تستخدم كدليل إرشادي اختياري حول المسؤولية الاجتماعية، ولا يقصد منها الإلزام والاعتماد، فليس لها شهادة معتمدة كبقية المواصفات، فالمواصفة تقدم المبادئ والتوجهات فقط.
 - لا يقصد منها أن تكون دليلاً على نشأة قانون دولي جديد، وإن كان لا يلزم امتناع ذلك مستقبلاً.
 - إيزو 26000 يتضمن المتطلبات التي تعبر عن المبادئ التوجيهية، ومن ثم لا يدخل فيها طرف ثالث للتصديق على المطابقة "لا يتم اعتمادها من قبل طرف ثالث" كما هي مختلف المواصفات الأخرى.

3.2. مراحل الإعداد للمواصفة الدولية ايزو 26000:

"بدأت فكرة مشروع ايزو 26000 ابتداء من سنة 2001 من قبل منظمات حماية حقوق المستهلك، حيث كانت هذه المنظمات قلقة حيال توجهات بعض الشركات متعددة الجنسيات، ومتخوفة من إمكانية تأثير نشاطات هذه الشركات على ظروف العمل ومستوى المعيشة. فكانت لجنة COPOLCO، "ISO Committee on Consumer Policy" المسؤولة عن العلاقات مع المستهلكين تم البدء في إجراء دراسة جدوى لوضع مواصفة قياسية للمسؤولية. حيث تم الاستفادة من آراء مئات الخبراء من 90 دولة و 40 منشأة إقليمية متبينة لعدد من مجالات المسؤولية الاجتماعية، وقد مثل هؤلاء الخبراء ست مجموعات مختلف من الأطراف المعنية "المستهلكون، الحكومة، الصناعة، المنظمات غير الحكومية، ومنظمات الخدمات، والدعم والبحث، مع مراعاة مبدأ التوازن بين الدول النامية والمتقدمة. وخلصت هذه اللجنة إلى القدرة على إعداد المواصفات القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لذا تم البدء في تفعيل هذا المشروع، ففي بداية عام 2003 قامت منظمة الايزو بتكوين مجموعة استشارية إستراتيجية "ISO Advisory Group on Social Responsibility" SAG لتختص بالمسؤولية الاجتماعية بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كان هذا المشروع المعد من ايزو قد يضيف قيمة للمبادرات والبرامج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والقائمة بالفعل (نشرية صادرة عن المنظمة العالمية للمعايرة، ص 03)

وقد خلصت المجموعة الاستشارية الإستراتيجية إلى ضرورة المضي قدماً نحو إعداد المواصفة، وتم إنشاء مجموعة عمل جديدة تقوم بإعداد مواصفة قياسية دولية تقدم التوجيه فيما يخص المسؤولية الاجتماعية، وفي يناير 2005م، صوت 37 عضواً في الايزو على اقتراح بند عمل جديد (وهو اقتراح لإعداد مواصفة قياسية جديدة) حول المسؤولية الاجتماعية، وهنا كان التتابع الزمني لإصدار مواصفة الايزو 26000 نوجزها فيما يلي (كحول سعيدة طيب، وأحمد قداري، جوان 2019م، ص 59، 60):

- تم الانتهاء من مسودة العمل الأولى في عام 2006.
- المسودة النهائية للمواصفة القياسية الدولية تم إعدادها في سبتمبر 2008.
- إصدار المواصفة القياسية الدولية في ديسمبر 2008.

■ وأخيرا تم نشر هذه المواصفة في 01 نوفمبر 2010.

4.2. أهداف معيار الايزو 26000:

تتمثل أهداف مواصفة الإيزو 26000 على مستوى المؤسسة فيما يلي (مقدم وهيبية، 23. 24 أبريل، ص 08):

- مساعدة المؤسسات في تطبيق مسؤولياتها الاجتماعية ، وفي نفس الوقت احترام الاختلافات الثقافية والاجتماعية والبيئية والقانونية وظروف التنمية الاقتصادية ؛
 - توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق والممارسة العملية ، وتعزيز مصداقية التقارير المعدة من أجل عرض وتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
 - نشر الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية والتحسيس بأهميتها ومكاسبها بالنسبة للمؤسسات ؛
 - العمل المشترك على المستوى الدولي في حقل المسؤولية الاجتماعية وتوحيد ممارساتها ليسهل تقييمها بشكل متماثل في مختلف الدول ؛
 - تحسين العلاقة بين المؤسسة وباقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها ، وذلك من خلال خلق حوار مشترك بينهما
 - الالتزام بحقوق كل من العاملين و المستهلكين و الموردين ، وتحسينها بشكل مستمر .
 - عدم إهمال حق المجتمع في استفادته من المزايا التي تمنحها المؤسسة الاقتصادية ، مثل العدالة في التوظيف ، ومنح المساعدات والهبات المؤسسات المجتمع المدني ، والمساهمة في تحقيق التنمية بكافة أشكالها .
- 5.2. هيكل مواصفة ايزو 26000 "بنود المواصفة" والمواضيع التي تبنتها:
- بنود المواصفة تتكون المواصفة العالمية ISO 26000 من تمهيد ومقدمة وسبعة بنود، وعدة ملاحق، سيتم توضيحها في الجدول الآتي (عوض سالم الحربي، 23.08.2020):

الجدول 1: هيكل مواصفة ايزو 26000

رقم البند	عنوان البند	شرح محتوى البند
البند (1)	المجال	تعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة، ويحدد القيود أو الاستثناءات، كما أنه ينص على أن هذه المواصفة الدولية تقدم دليلا إرشاديا لجميع أنواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها.
البند (2)	التعريفات	يحدد هذا البند معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة، وبلغ عدد التعريفات 22 مصطلحا، أهمها: مصطلح المسؤولية الاجتماعية، وأصحاب المصلحة.
البند (3)	فهم المسؤولية الاجتماعية	يشرح هذا البند بشكل مفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ويوضح أهم خصائصها.
البند (4)	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية تتمثل في: القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سلطة القانون، احترام الأعراف الدولية للسلوك، احترام حقوق الإنسان.
البند (5)	الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية والتعرف على أصحاب المصلحة والتفاعل معهم	يتناول هذا البند اعتراف المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية، من خلال تحديد تأثيراتها السلبية في المجتمع، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه التأثيرات من أجل المساهمة في التنمية المستدامة، وتحديد أصحاب المصلحة وإشراكهم في ممارساتها الاجتماعية.
البند (6)	دليل الموضوعات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية	وهو أهم البنود في المواصفة، وفيه ذكر للمجالات الأساسية السبع للمسؤولية الاجتماعية والواجب تبنيها من قبل المؤسسات، وهي: الحوكمة المؤسسية،

حقوق الإنسان، ممارسات العمال، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة مع الأفراد والمؤسسات، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع.		
يوضح هذا البند إرشادات وتوجيهات مهمة من أجل إدارة جيدة للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، حيث يمكن أن تتم هذه الإدارة من خلال أربعة خطوات هي: التزام الإدارة العليا، تحديد وتحليل تطلعات أصحاب المصلحة، محلة التنفيذ والممارسة، التقييم والمتابعة، المراجعة.	دليل إرشادي حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة	البند (7)
يقدم قائمة لمجموعة من المبادرات الطوعية والأدوات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية التي تعالج جانب أو أكثر من المواضيع الأساسية للمواصفة، أو تتعلق بدمج المسؤولية الاجتماعية في جميع أنحاء المؤسسة	أمثلة عن مبادرات طوعية وأدوات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية	الملحق أ
يقدم قائمة اختصارات المصطلحات المستعملة في مواصفة الايزو 26000	الاختصارات	الملحق (ب)
يحتوي على قائمة المراجع المستعملة في المواصفة	المراجع	

Source : L'Organisation internationale de normalisation, Découvrir l'ISO 26000 . P05

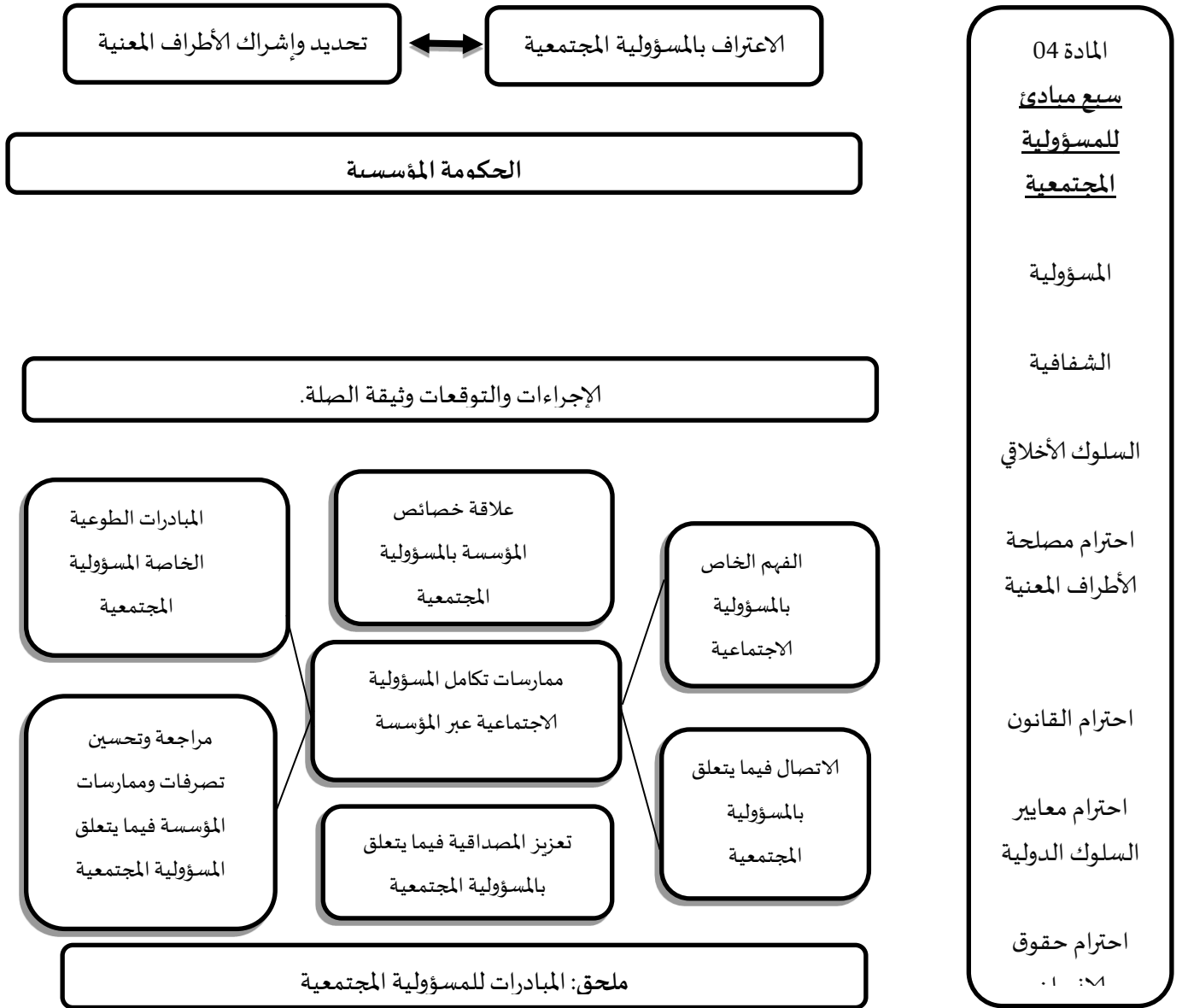
Disponible sur le site www.iso.org

6.2. مبادئ المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية إيزو 26000

إن المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 تقوم على سبعة مبادئ أساسية تظهر من خلال هيكلها التنظيمي والذي بدوره يتكون من سبعة بنود، اثنان منهما عامان تليهما مباشرة الفقرة الثالثة (3) والمكرسة لفهم المسؤولية الاجتماعية، أما في البند الرابع فترد المبادئ السبعة الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والتي تتمثل في: (مبدأ القابلية للمساءلة، مبدأ الشفافية، مبدأ السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سلطة القانون، مبدأ احترام الأعراف الدولية للسلوك، مبدأ احترام حقوق الإنسان)، أما فيما يخص البند الخامس فهو بند يشتمل على مبادئ توجيهية للاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح. وتكرس المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 معظم نصها للمادة ستة (6) والتي تتمثل في إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية والموضوعات الأساسية لها بحيث تمثل هذه الموضوعات مختلف القضايا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وهي: (حوكمة المؤسسات، حقوق الإنسان، ممارسات العمل، المحيط، الممارسات التشغيلية العادلة، قضايا المستهلك، إشراك المجتمع المحلي والتنمية)، والتي تم التطرق لها سلفا في الجدول رقم (1). أما البند السابع (7) والأخير للمواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 يمثل إرشادات حول دمج المسؤولية الاجتماعية في جميع أنحاء المنظمة، كما يوفر التوجيه بشأن تنفيذ الاجتماعي للمسؤولية في المؤسسة، وينقسم هذا التوجيه إلى البنود الفرعية التالية (TzvetelinGueorguiev, MarietaKrasteva، 2014، p57):

- ✓ علاقة خصائص المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية.
- ✓ فهم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة. والممارسات لدمج المسؤولية الاجتماعية في جميع أنحاء المنظمة.
- ✓ تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.
- ✓ مراجعة وتحسين إجراءات المنظمة وممارساتها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- ✓ المبادرات الطوعية للمسؤولية الاجتماعية، والشكل المولي يعطي نظرة عامة حول مواصفة ايزو 26000

الشكل 2: يوضح نظرة عامة حول مواصفة ايزو 26000



المصدر: العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، فرع العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2010/2011، ص 114.

7.2. آليات تطبيق المواصفة الدولية ايزو 26000 في المؤسسات :

1.7.2. كيفية تطبيق المواصفة الدولية ايزو 26000 في المؤسسات:

"يمكن للمنظمات تطبيق ايزو 26000 وهذا بعد النظر في خصائص المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة (البند 3)، فإنه على المؤسسة مراجعة مبادئ المسؤولية الاجتماعية (البند 4)، ولممارسة المسؤولية الاجتماعية ينبغي للمؤسسات احترام وتطبيق هذه المبادئ بالتوافق مع المبادئ المحددة في كل موضوع أساسي (البند 6). وقبل تحليل المواضيع والقضايا الأساسية وممارسات العمل ومختلف مجالاته المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، وأيضا كل من يتصل بها من إجراءات وتوقعات مرتبطة بها (البند 6)، ينبغي على المؤسسة النظر في ممارستين أساسيتين للمسؤولية الاجتماعية هما: "التحديد بمسؤوليتها الاجتماعية ضمن دائرة نفوذها، وتحديد أصحاب المصلحة والانخراط مع أصحاب المصلحة (البند 5). وبمجرد أن يتم فهم المبادئ، وتحديد المواضيع الأساسية

والقضايا ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية، كما أنه يمكن الحصول على المزيد من التوجيه بشأن المواضيع الأساسية، وتكامل ممارسات الاجتماعية متاح من مصادر موثوقة والمشار إليها في (المراجع)، وهناك العديد من أمثلة ومبادرات تطوعية عرضت في (الملاحق)، وتأخذ عملية تطبيق الايزو 26000 في الاعتبار المجالات التالية (معمري رياحي، ومانع فاطمة، جوان 2021م، ص 37.38):

- مسؤولية الإدارة (من يملك العملية).
- إدارة الموارد (الموظفين، المهارات، المعدات، البنية التحتية، المواد).
- تحقيق المسؤولية الاجتماعية (الخطوات لتحقيق أهداف عمل المسؤولية الاجتماعية).
- القياس والتحليل والتحسين (تحديد مؤشرات المخرجات والنتائج).

2.7.2. العرا قيل التي تحول دون تبني مواصفة ايزو 26000:

- تتمثل العرا قيل التي تحول دون تبني مواصفة ايزو 26000: (مقدم وهيبة، 23. 24 أفريل 2012م، ص 12)
- مواصفة ايزو 26000 هي مواصفة دولية جديدة، حيث تم طرحها في 2010، و درجة تبنيها من طرف المؤسسات في العالم ككل قليلة، لذلك من الطبيعي أن لا تمتلك المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أدنى فكرة سواء عن المواصفة بحد ذاتها أو عن أهميتها و كيفية تبنيها.
 - يرتبط تبني مواصفة ايزو 26000 من طرف المؤسسات الجزائرية عموما بواقع ممارستها للمسؤولية الاجتماعية، فمعظم المؤسسات الجزائرية لا تهتم بالممارسات ذات الطابع البيئي والاجتماعي لذلك فهي لا تهتم بهذه المواصفة.
 - يأتي الاهتمام بجودة الأداء الإنتاجي في مقدمة أولويات المؤسسات الصناعية، لأنه يعتبر أكبر محدد من المحددات المعتمد عليها في تسويق المنتجات محليا و دوليا، أما جودة الأداء البيئي الاجتماعي لا يحظى بنفس الدرجة من الأهمية.
 - قلة و غياب الوعي بأهمية هذه المواصفة لدى مسيري المؤسسات الاقتصادية.
 - ضعف الصحة المالية للمؤسسات الصناعية يجعلها تركز كل جهودها المالية و المادية و البشرية في سبيل تحسين كفاءتها الاقتصادية و ربحها المادي، متجاهلة بذلك أدائها البيئي و الاجتماعي، لأن هذا الأخير يحتاج إلى تكاليف إضافية لا يمكن للمؤسسات أن توفرها.
 - يتكون القطاع الخاص في الجزائر في الوقت الحالي من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، و معروف عن هذه الأخيرة أن اهتمامها قليل بالمسؤولية الاجتماعية و بممارستها، لذلك تغيب تماما فكرة تبني مواصفة الايزو 26000 في هذه المؤسسات.
 - ضعف اهتمام مراكز التقييس الوطنية بتدعيم و تشجيع تبني هذه المواصفة على نطاق واسع، و تركيزه فقط على مجموعة من المؤسسات التي تتوفر فيها معايير معينة.
 - غياب الخبرة البشرية المتعلقة بتبني هذه المواصفة، فمازالت الهيئات المعنية بالتقييس تقوم بتكوين الموارد البشرية في هذا المجال.
 - لا يمكن للمؤسسات الصناعية تبني هذه المواصفة حتى و إن أبدت رغبتها في ذلك، لأن العملية تحتاج إلى مرافقة و دراية و خبرة من فنيين مختصين و دعم فني من المؤسسات و المعاهد الوطنية المختصة بالتقييس، هذه الأخيرة لا

توفر خدماتها لكل المؤسسات الصناعية، إنما تراعي عدة عوامل، منها ما هو مرتبط بالجوانب المادية و الخبرة الفنية، ومنها ما يرتبط بأداء و سمعة هذه المؤسسات الصناعية ذاتها.

ثانيا: الإطار التطبيقي للدراسة

1. لمحة تمهيدية للإطار التطبيقي للدراسة:

في هذا المحور سيتم التطرق إلى دراسة حالة كل مؤسسة **NCA Rouiba**، والمؤسسة الجزائرية للتغليف **SASACE** في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفقا لبنود المواصفة الدولية الايزو 26000. حيث تطورت المسؤولية الاجتماعية في الجزائر تدريجيا وهذا في جميع القطاعات، حيث بدأ من قبل "RS-MENA" (المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط، وشمال إفريقيا)، فهو مشروع المسؤولية الاجتماعية بدعم من المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الايزو، وبتمويل من الوكالة السويدية للتنمية والتعاون الدولية "SIDA" التي أجريت من 2011 إلى 2014م، وهذا المشروع جاء بهدف تشجيع اعتماد واستخدام الايزو 26000، وتطبيق المسؤولية الاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا "MENA"، واستهدفت ثمانية بلدان رائدة: "الجزائر، مصر، العراق، الأردن، لبنان، المغرب، سوريا، وتونس"، ويشمل مجموعة من الإجراءات لإنشاء فريق من الخبراء الوطنية والدولية. كان الهدف من المشروع هو المساهمة في تنفيذ إستراتيجية التنمية المستدامة من خلال الدمج الفعال لمبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الايزو 26000 في هذه المنطقة، والهدف من هذا البرنامج التدريبي هو تزويد المنظمات التي ستستفيد منها بالأدوات اللازمة لتحسين أداء المسؤولية الاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك فإن حامل هذا المشروع في الجزائر هو المعهد الجزائري للتوحيد القياسي IANOR الذي سمح لـ 17 مؤسسة من القطاعين العام والخاص وعلى رأسهم مؤسسة وريبة **NCA Rouib** سنة 2011م، والمؤسسة الجزائرية للتغليف **SASACE** في سنة 2012م، فبعد سنة واحدة من نشر المعيار نجحت مؤسسات أخرى بالانضمام طواعية، ولقد أخذنا المؤسسة الجزائرية للتغليف (**SASACE**)، التي تمثل من أهم المؤسسات الجزائرية المعتمدة على معيار 26000. (www.rsealgerie.org/fr/iso_26_000-43.html، 17.30 /2022.08.23)

1.1. دور المعهد الوطني للتقييس (IANOR) في مشروع (RS MENA) بالجزائر:

يعتبر المعهد الوطني للتقييس (IANOR) المسؤول عن تطوير ونشر المعايير الجزائرية، كما يساهم في تطبيق الاتفاقيات والمعاهدات الدولية في مجالات التقييس التي تكون الجزائر طرفا فيها، وبهذا يعتبر المسؤول الرئيسي عن تعزيز وتطوير معيار ISO 26000 في الجزائر. يعتبر المعهد الوطني للتقييس (IANOR) الجهة المسؤولة عن تمثيل الجزائر في مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (RS MENA) والذي تدوم مدته أربعة سنوات (من 2011 إلى سنة 2014)، حيث يتم على مرحلتين، الأولى خلال سنة 2011 أما المرحلة الثانية بين 2012 إلى 2014، حيث يتأسس المعهد الوطني لجنة توجيهية وطنية، والتي تجتمع بانتظام لمراجعة تقدم العمل وتقديم التقارير إلى منظمة التقييس الدولية. (www.IANOR.dz، 17.45 /2022.08.23)

2.1. المؤسسات الجزائرية المشاركة في مشروع RS MENA :

تعتبر الجزائر أحد أهم الدول المشاركة في مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط، حيث تم فتح الباب أمام الشركات والمؤسسات الجزائرية للمشاركة في المشروع، مع العلم أن كل سنة يتم فتح الباب للمؤسسات للترشح للمشاركة والانضمام للمشروع، وبعد ذلك يتم اختيار المؤسسات التي تستوفي الشروط الأولية، ومنه تم اختيار المؤسسات التالية :

الجدول 2: يوضح المؤسسات الجزائرية المشاركة في مشروع RS MENA

المؤسسات الجزائرية المشاركة في مشروع RS MENA	السنة
روبية للعصائر الطبيعية (NCA - Rouiba) مركز (CETIM) للدراسات والخدمات التكنولوجية لصناعة مواد البناء	2011
مؤسسة خطوط الأنابيب الوطنية (ENAC) مؤسسة كوندور (CONDOR) المؤسسة الجزائرية للتغليف (SASACE) مؤسسة حداد (ETRHB) للأشغال العمومية	2012
مجمع صيدال - Groupe SAIDAL جمعية المياه والصرف الصحي في الجزائر SEAAL الشركة الوطنية للأشغال العمومية SOCOTHYD . (COSIDER) الهيئة الوطنية للرقابة التقنية على الأشغال العمومية CTTP المدرسة الوطنية للإدارة الشركة الوطنية للمرافق الهيدروليكية	2013
مؤسسة عمير للتصنيع الغذائي MULTICATERING مؤسسة نافتال فرع الوقود (NAFTAL). ORIFLAME	2014

Source : ISO 26 000 RSE Algérie : Responsabilité sociétale des entreprises en Algérie. Guide des bonnes pratiques des entreprises. Un projet porté par HAWKAMA et Orse

2. دراسة حالة لمؤسسة NCA Rouiba

1.2. لمحة تاريخية عن المؤسسة:

تم إنشاء مؤسسة NCA Rouiba في 02.05.1966م، من طرف الإخوة عثمان، حيث تعتبر من بين المؤسسات الجزائرية الرائدة في قطاع المشروبات حاليا، وقطاع المصبرات سابقا، وفيما يلي سنوضح أهم التواريخ المهمة التي مرت بها المؤسسة: (23.08.2022 consulter le : www.rouia.com.dz)

- 1966 إنشاء المؤسسة والعمل في مجال تصنيع المعلبات الغذائية (الطماطم، الهريسة، المربي).
- 1984 بداية النشاط في مجال المشروبات والعصائر.
- 2003 تغيير الشكل القانونية إلى شركة مساهمة.
- 2005 دخول صندوق الاستثمار الخاص: افريقيا انفس في رأس مال المؤسسة.
- 2013 الدخول إلى بورصة الجزائر.

بلغ عدد عمالها في سنة 2019 ما يقارب 404 عامل، وقدر رأس مالها الاجتماعي بـ 849195000، كما حققت رقم أعمال قدرة 5.659.391.000 دج، وتنتج مؤسسة روبية أربع أنواع من العصائر هي:

"la gamme mon énergie, la gamme excellence, la gamme light, la gamme fruits mixés"

وفي السياق ذاته تبلغ القدرة الإنتاجية 120 مليون لتر سنويا، فهي متواجدة عبر كافة أنحاء التراب الوطني، وفي جميع أنواع المحلات التجارية، كما أنها تقوم بالتصدير إلى الدول الإفريقية من بينها: "تونس، وليبيا"، فهي ترى التصدير كأولوية إستراتيجية لتصبح الفاعل الرئيسي في المغرب العربي في السنوات القادمة، بالإضافة إلى توزيع منتوجاتها في السوق الأوروبية "فرنسا، بلجيكا، إنجلترا"، وأمريكا الشمالية "كندا".

ويمكن تقديم مؤسسة **NCA Rouiba** الجزائر من خلال الجدول التالي:

الجدول 3: يوضح مميزات مؤسسة **NCA Rouiba**

	العلامة التجارية
مؤسسة صغيرة أو متوسطة، عدد العمال 404 عامل سنة 2019م	الحجم
شركة ذات أسهم	الشكل القانوني
خاصة	الملكية
54 سنة، سنة التأسيس 1966م	عمر الشركة
تصميم وإنتاج وبيع عصائر الفواكه	مجال النشاط
عصائر الفواكه	أهم المنتجات
120 ليون لتر سنة 2019م	قدرة الإنتاج سنويا
3.63 مليار دج سنة 2019م متوسط نسبة النمو خلال العشر سنوات الأخيرة 05% ارتفاع منذ 2009م حتى 2016م، متوسط نسبة النمو 16% انخفاض منذ 2017 حتى 2019م، متوسط نسبة النمو 21% أقل قيمة 2.88 مليار دج سنة 2009م. أعلى قيمة 7.98 مليار دج سنة 2016م	رقم الأعمال
بورصة الجزائر، منذ سنة 2013م.	الإدراج في البورصة
تجار الجملة، تجار التجزئة، الفنادق، المطاعم، المقاهي.	أهم الزبائن
المقر الرئيسي: الجزائر العاصمة يتم التوزيع عبر كامل ولايات الجزائر	المقر الرئيسي ومدى التوزيع المحلي
أهم وجهات التصدير: تونس، ليبيا، إسبانيا، فرنسا، بلجيكا، إنجلترا، كندا	التصدير

المصدر: من إعداد الباحث، بالإعتماد على الموقع الرسمي لمؤسسة NC-Rouiba، "تم الاطلاع بتاريخ: 23.08.2022، على الساعة:

<http://www.rouiba.com/dz/?lang=ar>، 14.55"

2.2. أهداف مؤسسة **NCA Rouiba**:

تتمثل الأهداف الاستراتيجية لمؤسسة **NCA Rouiba** فيما يلي (لطرش وليد، وعثماني مصفي، د.ت، ص

:667.668):

- تحسين رضا الزبائن والموظفين.
- الامتثال للوائح العمل وأحسن المعايير.
- ضمان عائد على الاستثمار مقبول للمساهمين لديها.
- توفير السلامة للمستهلك من منتجات المؤسسة.

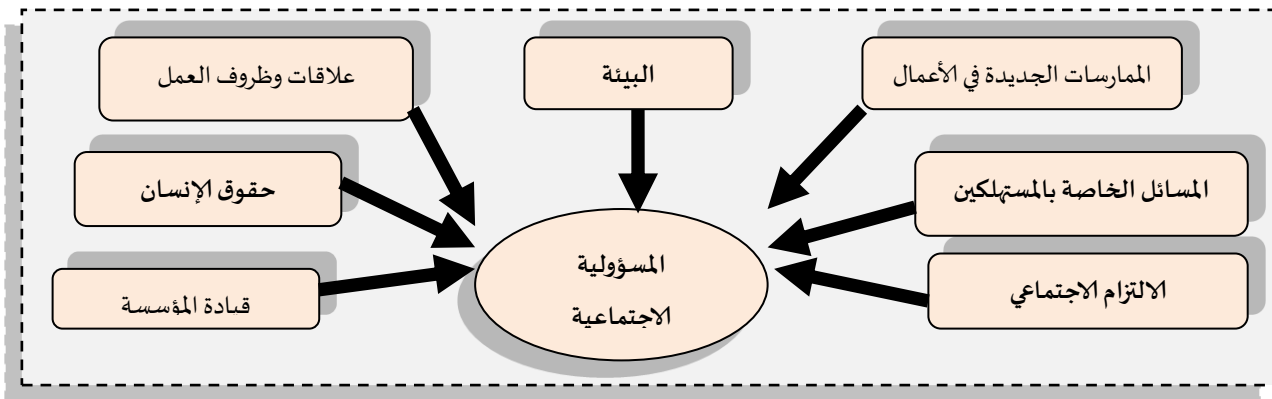
وفي الصدد ذاته فإن مؤسسة NCA Rouiba تتبع سياسية أساسية مفادها ما يلي:

- تقوية وتطوير علاقة دائمة مع جميع الأطراف بضمان اتصال تفاعلي.
- تقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات الزبون، وتحترم القواعد القانونية والتنظيمية.
- تطبيق تسيير صارم وشفاف من أجل ضمان توافر الموارد وجني عائدات من الاستثمار.
- الاستعمال الرشيد والعقلاني للموارد الطبيعية من خلال تشجيع التكنولوجيات النظيفة وتكنولوجيات الرسكلة، والوقاية من مخاطر التلوث.
- ضمان كل شروط الصحة والسلامة للعمال في أماكن العمل.
- تشجيع إقامة إدارة شراكة من خلال تطوير المسؤوليات الفردية، وتحفيز الابتكار والتطوير المنهجي.
- تعزيز الحوار الاجتماعي ومكافحة كل أشكال التمييز والتمييز.

3.2. واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة NCA Rouiba:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من بين القيم الأساسية التي تتمسك بها العائلة، والتي نقلت إلى "أن.سي.أ"، كما تعد هذه المسؤولية جزء من حياتها اليومية، وأدى هذا لجعل المؤسسة من بين المؤسسات الجزائرية التي أدمجت معيار أيزو 26000 في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وبفضل التزام مؤسسة NCA Rouiba بالجودة والنوعية، بالإضافة إلى شهادات المطابقة المختلفة التي اكتسبتها، تم اختيارها لتمثيل الجزائر كمؤسسة رائدة في إطار مشروع RS-MENA برفقة أيزو، والمعهد الجزائري للمعايير IANOR لترقية المعيار الجديد "أيزو 26000" المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، هذا المشروع هو مشروع عالمي لترقية هذا المعيار الجديد الذي تم نشره في 2010، يتم تمويله من قبل الوكالة السويدية للتنمية الدولية SIDA، ويخص كما ذكرنا سابقا ثماني بلدان هي: "الجزائر، تونس، مصر، الأردن، لبنان، سوريا، العراق، والمغرب"، كما يقدم هذا المعيار قواعد توجيهية لأية منظمة تسعى إلى تحمل المسؤولية الاجتماعية لأي نتائج ناجمة عن قراراتها وممارساتها (العمري أصيلة، وشيخ عبد القادر، جوان 2019م، ص 208)، وهذا ما سنوضحه في الشكل التالي:

الشكل 3: عناصر (معايير) المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة NCA Rouiba



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الموقع الرسمي لمؤسسة NC-Rouiba، "تم الاطلاع بتاريخ: 23.08.2022، على الساعة: 15.30،

<http://www.rouiba.com/dz/?lang=ar>

4.2. مراحل تطبيق معايير الايزو 26000 في مؤسسة NCA Rouiba:

تتمثل مراحل تطبيق معايير الايزو 26000 في مؤسسة NCA Rouiba، فيما يلي (SR MENA, 18 Mai 2019,

p13.14):

■ المرحلة الأولى تتمثل في تشكيل لجنة المشروع لمؤسسة رويبة: اعتبرت المؤسسة منذ نشأتها بأنها مؤسسة مواطنة، كونها شاركت في العديد من المساعدات الطوعية مثل: "مساعدة المحتاجين، تشجيع البحث والأنشطة العلمية، المحافظة على البيئة..."، في عام 1990 قدمت مؤسسة NCA Rouiba لأول مرة في عبوات TetraPak الجزائرية، والتي تحافظ على القيمة الغذائية للعصائر، وفي سنة 2008م فازت المؤسسة بجائزة البيئة الوطنية، والتي تبلغ قيمتها مليون دينار من 21 مؤسسة، هذه الجائزة هي عبارة عن تكريس نهائي للسياسية التي تتبعها وزارة التخطيط المكاني والبيئة والسياحة، والتي تهدف إلى وضع إستراتيجية صناعية تعتمد على أدوات الإدارة البيئية. كمرحلة أولى أنشأ رويبة لجنة مشروع مكرسة لتنفيذ المعيار وحددت خطة عمل، وتم تحديد أكثر من 50 من أصحاب المصلحة الرئيسيين (الخارجيين، الداخليين)، كجزء من مشروع MENA RS، التي تضمنت مراجعة وتحديث العقود ومدونات الأخلاقيات مع المقاولين من الباطن والموردين لتشمل الشروط المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، بالإضافة إلى التواصل مع النقابات وممثلي العمال، حيث أنشأت مرصدا يقوم بالتشخيص الذاتي، وتشخيص المناخ، العمل في أي مرحلة من مراحل المؤسسة، فهدفه الكشف عن أفضل العمال، وتفعيل كفاءاتهم لتحفيز الابتكار، وتحقيق أهداف المؤسسة، ودمج مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في أنظمة الإدارة.

■ المرحلة الثانية: تتمثل في مرحلة تطوير تخطيط المشاريع وكذا متوسط الانجازات في مؤسسة NCA Rouiba، حيث ركزت المؤسسة في هذه المرحلة على التفكير وجمع البيانات اللازمة لتطوير نشاطاتها خاصة من حيث مهام العمل والانجازات، ضمن معيار الايزو 26000.

■ المرحلة الثالثة: تعرف بمرحلة تقييم نتائج خطة عمل المسؤولية الاجتماعية الأولى، حيث تسمح هذه المرحلة بإجراء جرد لقضايا المسؤولية الاجتماعية الحالية داخل المؤسسة وتحديد مجالات العمل، بالإضافة إلى أنها تحدد التوقعات المحددة والشروط اللازمة لتحقيق كل مستوى.

■ المرحلة الرابعة: وهي مرحلة مراجعة العملية برمتها بعد تحليل نتائج المشروع، حيث تسمح هذه المرحلة بتحديد المحاور الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ودمجها بإستراتيجيتها، وهذا من خلال دمج عدة أسئلة رئيسية، والتي تجعل من الممكن وضع خطط ومجالات العمل لها.

وعليه يتضح لنا من خلال ما تقدم عن المؤسسة الرائدة NCA Rouiba فيمكننا القول أنها قد شاركت في العديد من مبادرات المسؤولية الاجتماعية على الصعيدين الوطني والدولي بالإضافة إلى أنها تساهم بشكل فعال في تطوير وتحديث برامج الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وكذا تساهم بتوفير المناخ المناسب للعمل مع ضمان توفير السلامة المهنية للعمال، كما عملت على التشجيع على تنظيم مؤتمرات وندوات مفتوحة لزيادة الوعي بقضايا المسؤولية الاجتماعية، وهو الأمر الذي جعلها تحصل في سنة 2013 على الجائزة الأولى للابتكار في إطار المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وهذا من خلال انجازها للعديد من أنظمة المراقبة للعمال داخل المؤسسة، بالإضافة إلى كل هذا من الفوائد المترتبة عن الايزو 26000 لمؤسسة رويبة ما يلي (معمري رياحي، ومانع فاطمة، المرجع السابق، ص 47.48):

- تحسين الالتزام وتحفيز العمال.

- وضع برنامج فعال لإدارة حماية البيئة.
- قيامها بالتحسين والمشاركة مع المجتمع المحلي، ذلك من خلال تطبيقها للبعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية. وعليه فإن مؤسسة **NCA Rouiba** نظرا لتبنيها لمعيار الايزو 26000 نتج عنه إيجاد رؤية واضحة لمسئوليتها الاجتماعية، وتوجيهها نحو مفهوم الأداء المجتمعي بدلا من التوجه الفردي غير المنتظم، بالإضافة إلى تحديد متطلبات أصحاب المصلحة (الداخليين، الخارجيين)، مع الحفاظ على الاتصال والتواصل معهم، وأيضا وضع برنامج فعال لإدارة وحماية البيئة، حيث أن إرشادات ISO26000 ساعدت المؤسسة في تبني نهج المسؤولية الاجتماعية بصفة دقيقة.

3. دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE

1.3. لمحة تاريخية عن المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE

المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE هي مؤسسة خاصة تم إنشائها سنة 2002، يقع مقرها ببوسماعيل "ولاية تيبازة"، كما تعتبر هذه المؤسسة مختصة في صناعة وتسويق أكياس تعبئة مصنوعة من مادة البولي بروبيلين "propylène poly" موجهة لتعبئة المواد الكيميائية والمنتجات الغذائية، كما تعد هذه المؤسسة من المؤسسات الجزائرية الرائدة في مجال الصناعات البلاستيكية، وهي من أول من صنع وأنتج أول ميس تعبئة بيئي قابل للتحليل، في ظرف 06 أشهر % 100 جزائري.

تغطي المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE من 07 % إلى 10 % من السوق الجزائرية بطاقة إنتاجية 32 مليون كيس تعبئة سنويا برقم أعمال تجاوز 517 مليار دج (مطالي ليلي، ومسوددي دليلة، 2021م، ص 83.84)، وفي ذات السياق فقد تبنت المؤسسة خيار المسؤولية الاجتماعية في إطار مشروع المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا RS MENA سنة 2012، بعدما تم اختيارها من طرف المعهد الوطني للتقييس IANOR بالنظر لأدائها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، فضلا عن حصول المؤسسة على العديد من الشهادات والامتيازات (الايزو 14001 في 2004، الايزو 9001، وشهادة تاج TEDJ لمنتجاتها سنة 2008، حيث أسست فريق توجيهي دائم CPPISO 26000 مسؤول عن نشر ومتابعة استدامة نهج المسؤولية الاجتماعية (عباز زهية، 2019م، ص 247).

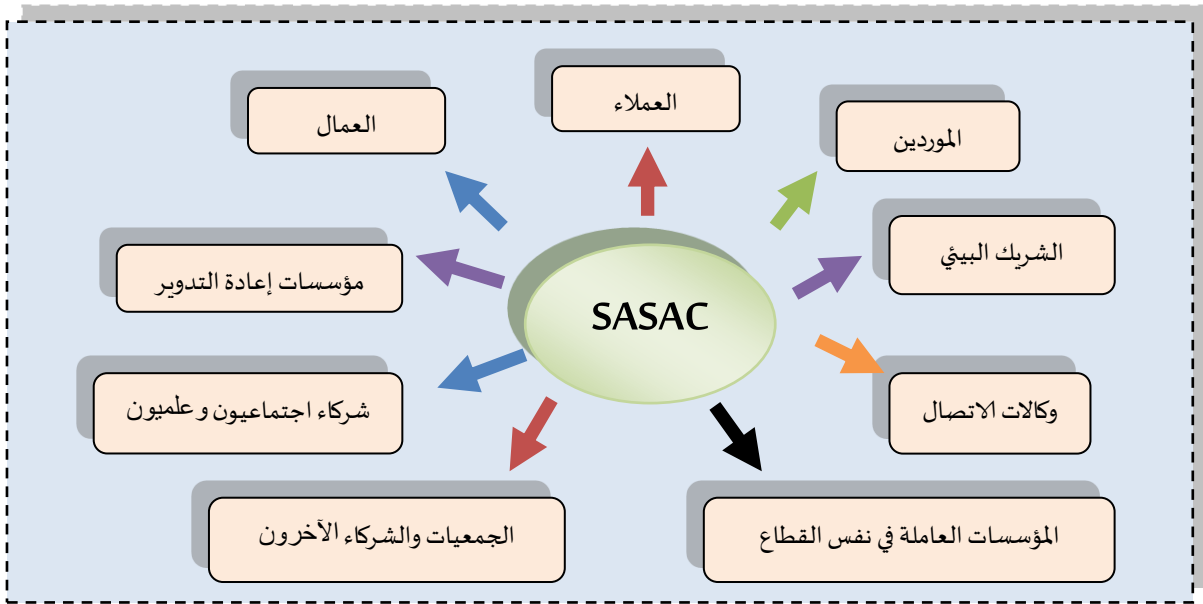
2.3. الخطوات التي اتخذتها المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE لتطبيق معيار ISO26000

يمكن تلخيص أهم الخطوات التي اتبعتها المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE لتطبيق معيار الإيزو 26000 فيما يلي (مطالي ليلي، ومسوددي دليلة، 2021م، ص 83.84):

- اعتماد الشركة لنظام الإدارة البيئية وفقا للمواصفة القياسية ISO 14001.
- تنتهج المؤسسة العديد من المبادرات الخيرية في مجال المسؤولية الاجتماعية، ويتجلى ذلك من خلال مساهمتها في مشروع المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا RS-MENA، وقد تم اختيار المؤسسة من طرف المنظمة الدولية للتقييس كأحسن مؤسسة جزائرية استطاعت الالتزام بالمشروع واعتماد المواصفة القياسية ISO26000 في سنة 2014.
- اختيار المؤسسة من طرف المعهد الجزائري للتقييس IANOR لمتابعتها ومساعدتها في تبني نظام الإدارة الطاقوية وفقا للمواصفة القياسية ISO 50001.

- استطاعت المؤسسة أن تطور منتوجاتها بمواصفات عالمية، الهدف منها هو الحفاظ على البيئة والمساهمة في التنمية المستدامة، وهو منتج قابل للتحليل البيولوجي، فهذه المبادرة تدعم مسؤولية المؤسسة والتزامها البيئي، والأهم من ذلك تلبية توقعات السوق الوطنية والدولية.
- تميزت المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE بمستوى جودة منتوجاتها، وفي إطار حفاظها على مستوى عالي من الجودة ورضا العملاء أنشأت نظاما لمراقبة الجودة، حيث يكلف ما لا يقل عن 24 شخصا بفرز الأكياس الواحدة تلو الأخرى لتفادي أدنى قصور.
- تعتبر الموارد البشرية محور اهتمام المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE على اعتبار أنها تمتلك الخبرة والمعرفة، وباعتبارها مؤسسة مواطنة مسؤولة اجتماعيا ولديها التزام تجاه المجتمع الذي تنشط فيه، كما تسعى هذه المؤسسة إلى المساهمة في ترقية فرص العمل للشباب في المنطقة (الطلبة الجامعيين، والمتربصين...) من خلال منحهم فرصة للتكوين والتدريب.
- وقد عقدت المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE اتصالات مباشرة ومنظمة ورسمية، للتعرف على توقعاتهم واقتراحاتهم، ليتم دراستها والتعامل معها حسب جدواها، وفيما يلي يوضح أهم أصحاب المصلحة لمؤسسة SASACE:

الشكل 4: يوضح أصحاب المصلحة لمؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE



- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على تقرير منظمة الأيزو حول مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية، المرجع السابق، ص 18
- ومن أبرز النتائج التي استطاعت المؤسسة الجزائرية للتغليف SASACE تحقيقها في مشروع RS MENA نوجزها فيما يلي (<http://www.rsealgerie.org/maj> · 2022.08.23 / 18.00، ص 13):
- المشاركة والمساهمة في المبادرات المحلية لتعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الجزائر، مثل: منصة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية.
 - إعداد تقرير التنمية المستدامة وفقا للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) سنة 2014م
 - تعزيز الثقافة المحلية خصوصا ما يتعلق بالجانب الاجتماعي والبيئي .
 - المساهمة في إنشاء أول مختبر تحاليل وطني للبوليمر القابل للتحلل البيولوجي.
 - الترويج لمبادئ التنمية المستدامة والتأكيد على التزامات المؤسسة اتجاه أصحاب المصلحة.

- توفير البرامج التكوينية والتدريبية لطلاب المدارس والجامعات في عدة فروع وتخصصات، وضمان نقل رأس مال معرفي، نتيجة لسنوات طويلة من الخبرة الصناعية.
 - المشاركة في العديد من المبادرات المحلية، من خلال تطوع إطارات المؤسسة في عملية التدريب. عملت المؤسسة على استبدال الأحبار العادية بأحبار مائية غير ضارة وصديقة للبيئة.
4. الخاتمة:

- حاولنا من خلال دراستنا هذه عرض تجارب بعض المؤسسات الجزائرية الرائدة ونخص بالذكر مؤسسة **NCA Rouiba**، والمؤسسة الجزائرية للتغليف **SASACE**، التي تهدف إلى تطبيق مواصفة الايزو 26000، والذي يساهم هذا الأخير في مساعدة المؤسسات على تبني المسؤولية الاجتماعية، والعمل على تفعيل أبعادها "الاقتصادية، الأخلاقية، القانونية، الخيرية"، وعليه فقد توصلت دراستنا إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- يقترح معيار الإيزو 26000 على كل من مؤسسة **NCA Rouiba**، والمؤسسة الجزائرية للتغليف **SASACE** إلى بناء المسؤولية الاجتماعية حول عمليتين أساسيتين هما: "تحديد محددات عمل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، تحديد الهوية والحوار مع أصحاب المصالح".
 - استطاعت كل من مؤسسة **NCA Rouiba**، والمؤسسة الجزائرية للتغليف **SASACE** تحقيق أهدافهم بما يتماشى والمخطط الزمني الذي تم التخطيط له، خاصة فيما يخص بناء المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
 - اعتماد كل من مؤسسة **NCA Rouiba**، والمؤسسة الجزائرية للتغليف **SASACE** على مواصفة معيار الايزو 26000، الذي سيمنح لهم فرصة تحسين الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات والمنتجات.
 - توضح كل من مؤسسة **NCA Rouiba**، والمؤسسة الجزائرية للتغليف **SASACE** إلى ضرورة انعكاس عقلائي ورشيد مع الخصائص المميزة لأبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية، والمنصوص عليها في معيار الإيزو 26000.
- من خلال نتائج دراستنا، تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي نوجزها فيما يلي:
- ضرورة العمل على وضع برامج توجيهية وإرشادية للمؤسسات بمختلف قطاعاتها العامة والخاصة حول كيفية تبني المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة والحصول على معيار الإيزو 26000.
 - يتوجب على المنظمة الدولية للتقييس وضع شهادة المطابقة بهذه المواصفة لتشجيع المؤسسات على بناء المسؤولية الاجتماعية.
 - ضرورة التركيز على خطط التحسين المستمر على مراحل متتالية وعلى كافة المستويات: "العملاء، العمال، الجودة، البيئة، المسؤولية الاجتماعية" لاستيفاء متطلبات شهادة الايزو 26000.

5. قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

• المقالات:

- العمري أصيلة، وشيخ عبد القادر. (جوان 2019م). اسهامات المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سلوكيات المواطنة في منظمات الأعمال، تجربة شركة NCA روية. مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 02، العدد 01، الصفحات 201. 214.
- بطاهر بختة، وعرقوب وعلي. (جوان 2018م). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين التنمية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية للمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة مستغانم ومؤسسة سونلغاز وحدة مستغانم. مجلة دفاتر بوادكس، العدد رقم 09، الصفحات 134. 154.

- جصاص محمد. (ديسمبر 2019م). العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة، مقارنة نظرية. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 30، عدد 5، الصفحات 200. 225.
- زيد المال صافية ميلودي. (2020م). أيزو 26000: مواصفة دولية لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 11، العدد 01، الصفحات 533. 550.
- ضيافي نوال. (د.ت.). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، دراسة حال مجمع سي علي للأنايب، سيدي بلعباس، مجلة التنظيم والعمل، مجلة أكاديمية إلكترونية، جامعة معسكر، الجزائر، العدد 05.
- عربوة محاد. (2011م). دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير: جامعة فرحات عباس، سطيف (الجزائر).
- عقون شراف، وآخرون. (جوان 2017م). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية: فلسفتها ومؤشرات قياسها. مجلة الاقتصاد الصناعي، لعدد 12(3)، الصفحات 344. 361.
- فضالة خالد، وقرومي حميد. (جوان 2017م). دور تبني المسؤولية الاجتماعية والبيئة في المؤسسة الاقتصادية للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة. معارف (مجلة عليا دولية محكمة)، قسم العلوم الاقتصادية، السنة الثانية عشر، العدد 22، الصفحات 39. 57.
- كحول سعيدة طيب، وأحمد قداري. (جوان 2019م). الأيزو 26000 كأداة لتبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات. مجلة المستقبل للدراسات الاقتصادية العميقة، المجلد 2، العدد 2، الصفحات 55. 66.
- لطرش وليد، وعثماني مصفي. (د.ت.). أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة شركة NCA روية. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 3، الصفحات 661. 677.
- مطالي ليلي، ومسوددي دليلة. (2021م). ممارسات المسؤولية الاجتماعية والبيئة في الشركات - دراسة حالة ثلاث شركات جزائرية. مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 08، العدد 01، الصفحات 69. 88.
- معمري رياحي، ومانع فاطمة. (جوان 2021م). الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات في مؤسسة اقتصادية -مؤسسة أن. سي. أ" روية نموذجاً، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 02، العدد 01، الصفحات 31. 51.
- مقدم وهيبه، وزايري بلقاسم. (د.ت.). المسؤولية الاجتماعية للشركات: أداة لتحقيق التكامل بين التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية في الدول العربية. مجلة دفاتر اقتصادية، مجلد 4، العدد 2، الصفحات 172. 192.
- يحيوي الهام، وليلي بوحديد. (مارس 2019م). تطبيق بنود مواصفة الأيزو 26000 لتشجيع المؤسسات الجزائرية على تبني المسؤولية الاجتماعية. مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية، المجلد الثاني، العدد السادس، الصفحات 85. 103.

• الرسائل والأطروحات:

- راشي طارق. (2011م). الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (الأيزو) في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة، دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بتبسة "SOMIPHOS"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة سطيف.
- عبا زهية. (2019م). إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية في المؤسسة - دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية-، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة باتنة 1.

• المدخلات:

- مقدم وهيبية. (23. 24 أفريل 2012م). تحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، ورقة بحثية مقدمة للمشاركة في الملتقى الوطني حول: الاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر، استمرارية أم قطعية. كلية الحقوق والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس: مستغانم.

• المواقع الإلكترونية:

- تقرير منظمة الأيزو حول مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية تم الاستيراد: <http://www.rsealgerie.org/maj> . (2022.08.23) /18.00، ص 13).

- موقع المعهد الوطني للتقييس: www.IANOR.dz . (2022.08.23 /17.45).

- موقع المسؤولية الاجتماعية في الجزائر: www.rouia.com.dz consulter le : 23.08.2022.

- www.rsealgerie.org/fr/iso_26_000-43.html . (2022.08.23 /17.30).

- عوض سالم الحربي. (2020.08.23). المسؤولية المجتمعية في ضوء المواصفة العالمية ISO26000. نقلا عن الموقع الإلكتروني: http://www.aleqt.com/2010/03/21/article_366761.htm

- عيران رقية. (2020.08.23). المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية،

- منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العربي. نقلا عن الموقع الإلكتروني: www.Arabvolunteering.org /13.00.

- نشرية صادرة عن المنظمة العالمية للمعايرة. المشاركة في المواصفة القياسية الدولية إيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية.

- Guest Autho. March 14th , 2011 . (ISO 26000 and the Définition of Social Responsibility)

تم الاسترداد من الموقع الإلكتروني: <http://www.triple pundit.com/> 23.08.2022/ 16.00.

ثانيا: المرجع باللغة الأجنبية

-TzvetelinGueorguiev, MarietaKrasteva ، (2014) .Social Responsibility as a means for the sustainable development in the lower danube river basin .journal of danubian studies and research, vol 4.