

كيف تكون المؤسسة مسؤولة اجتماعيا تجاه أصحاب المصلحة؟
(دراسة حالة: المؤسسة الوطنية للغازات الصناعية ليند غاز-ورقلة-)

How can an organization be socially responsible towards its stakeholders? –study Case: the National Industrial Gases Corporation, Linde Gas - Ouargla Unit –

عجيلة حنان*، جامعة غرداية (الجزائر)، adjila.hanane@univ-ghardaia.dz

بن هلال صافية، جامعة الجزائر (الجزائر) bensafia03@gmail.com

تاريخ النشر: 2024/04/28

تاريخ القبول: 2024/04/09

تاريخ الاستلام: 2024/01/11

ملخص:

سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية المرتبطة بكيف يمكن أن تكون المؤسسة مسؤولا اجتماعيا تجاه أصحاب المصلحة؟ نظريا وتطبيقيا على مؤسسة ليند غاز ورقلة، وذلك من خلال تحديد مختلف أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي يجب أن تقوم بها المؤسسات اتجاههم (المساهمين، العاملين، العملاء، البيئة والمجتمع المحلي)، لتحقيق ذلك استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في الإطار النظري ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تبني المؤسسة محل الدراسة لطرق ونماذج تسييرية حديثة، من خلال تطبيقها لمجموعة من الأنظمة والمواصفات كنظام الأمن والصحة والسلامة المهنية OHSAS والإيزو 14000، والإيزو 9000، لتحقيق سمعة جيدة أمام أصحاب المصلحة، والوفاء بالتزاماتها نحوهم، وفقا لما تفرضه المتغيرات الحديثة المسؤولية تجاه أصحاب المصالح.

كلمات مفتاحية: مسؤولية اجتماعية، أصحاب مصلحة، سلوك أخلاقي.

تصنيفات JEL: M1, M14, M140

* المؤلف المرسل.

Abstract:

The research aimed how organizations can effectively fulfill their social responsibilities towards stockholders, specifically Linde Gas Ouargla Corporation. It uses a descriptive-analytical method for the theoretical framework and a case study approach for the practical aspects.

The study found that the institution has embraced modern management approaches and models, implementing systems and standards like OHSAS and ISO 14000 and 9000. These measures aim to enhance the organization's reputation among stockholders and meet their commitments, aligning with contemporary expectations of stakeholder responsibility.

Keywords: Corporate social and responsibility; Stockholders; Ethical Behavior.

Jel Classification Codes:M1, M14, M140

1. مقدمة:

تحت تأثير التطور التكنولوجي الكبير الذي يميز بيئة الأعمال في الوقت الحالي، وزيادة الاهتمام بالمحافظة على البيئة والموارد المتاحة بها، نشأت مجموعة مصلحات الإدارية التي تهدف إلى تحقيق هذا الهدف في مؤسسات الأعمال. ومن بين هذه المفاهيم، يتميز مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات" كواحد من أبرزها، والذي يعتبر من الأفكار الرئيسية المعمول بها في مجالات المال والأعمال على نطاق عالمي. يأتي هذا التركيز نتيجة لفشل الشركات في التفاعل بشكل كاف مع احتياجات مجتمعها الاجتماعية ولفائدة الأطراف الأخرى.

طورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل ملحوظ على مر الزمن، حيث ازداد مؤخرا الاهتمام بشكل كبير بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والذي يشير إلى اهتمام المؤسسات بمصالح المجتمعات وتحمل المسؤولية عن الآثار الناتجة عن أنشطتها على جميع أطراف المصلحة، بما في ذلك العملاء، والموظفين، والمساهمين، والمجتمع، والبيئة، وغيرهم. وتجاوزت هذه المسؤولية الحدود القانونية البسيطة، إلى تعزيز العلاقات مع جميع أصحاب المصلحة بشكل عام.

و بناءا على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية وفق مايلي:

كيف يمكن أن تكون المؤسسات مسؤولة اجتماعيا تجاه أصحاب المصلحة بشكل عام؟

وفي المؤسسة الوطنية للغازات الصناعية ليند غاز - وحدة ورقلة بشكل خاص؟

وللإجابة على هذه الإشكالية سنتطرق للمحاور التالية:

1- مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية.

2- أنشطة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة.

3- تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة في مؤسسة ليند غار- وحدة ورقلة-

أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي للدراسة هو تحديد مختلف أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي يجب أن تقوم بها المؤسسات اتجاه أصحاب المصلحة من جهة ومن جهة أخرى إبراز سياسة تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ليند غاز ورقلة و تحديد مختلف الإجراءات التي قامت بها تلك المؤسسة لتضمن التزامها اجتماعيا اتجاه أصحاب المصلحة المرتبطة بهم. بالإضافة إلى الأهداف الفرعية التالية:

- إبراز أهمية تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات؛
- تحديد دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة؛
- التعرف على مدى تطبيق مؤسسة ليند غاز لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الأهمية المتزايدة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومختلف المنافع التي تحققها من المؤسسات جراء تطبيقها، ضف إلى ذلك إذا ارتبط ذلك المفهوم بأصحاب المصلحة، فالتزام المؤسسة بما سيعمل على تحقيق مختلف تطلعات الأفراد ذوي العلاقة معها مما ينعكس على أداءها العام. وهذا ما تهتم به مؤسسة ليند غاز في ظل ما فرضته عليها البيئة التي تعمل فيها وسعيها منها لتوطيد علاقاتها أكثر مع أصحاب المصلحة.

2. مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية

في الوقت الحاضر، يتم تقييم المؤسسات بشكل شامل لا يقتصر على مدى ربحيتها فقط، ولم تعد تقوم ببناء سمعتها على جوانبها المالية فحسب، بل ظهرت رؤى جديدة تسهم في إيجاد بيئة عمل تستطيع التعامل مع التحولات السريعة في مجالات الاقتصاد والتكنولوجيا والإدارة في جميع أنحاء العالم. ومن بين هذه المفاهيم البارزة هي المسؤولية الاجتماعية.

1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

عرفها البنك الدولي بأنها: اهتمام قطاع الأعمال بتحقيق أهداف التنمية عن طريق مراعاة الاعتبارات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، وذلك من خلال اعتماد منظمات الأعمال على نهج يهدف إلى تحقيق أقصى قدر من العوائد مع تقليل التأثيرات الضارة وتحمل المسؤولية الاجتماعية بشكل نشط. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر الالتزام القانوني كحد أدنى لهذه المسؤولية الاجتماعية. (ستيتي، ساسان، و ميعوف، 2021، صفحة 228)، كما حددها البنك العالمي بأنها: لزوم قطاع الأعمال بالإسهام بمجال تنمية والعمل مع الموظفين وأسرههم وكذلك التفاعل مع المجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام، بهدف تحسين نوعية حياتهم. يتم ذلك من خلال اعتماد أساليب واستراتيجيات تعود بالفائدة على قطاع الأعمال وتسهم في تعزيز عمليات التنمية. (زرقوط، 2021، صفحة 94).

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، فتعرفها بأنها: التزام المسؤولية الاجتماعية بالمساهمة في تنمية الاقتصاد، مع ضمان المحافظة على البيئة وتحسين ظروف الحياة للعمال وعائلاتهم والمجتمع بشكل عام" (Rodié, 2007, p. 13).

في حين عرفها Davis على أنها: مدى التزام الهيئة بأن تركز أثناء إبداء القرارات الآثار الناتجة عن هذه القرارات على النظم الاجتماعية الخارجية بطريقة تساهم في تحقيق التوازن بين الأرباح الاقتصادية المطلوبة والعوائد الاجتماعية الناتجة عن القرارات (Bouyoud, 2010, p. 44).

وبالتالي فإن في مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا ينبغي التركيز على الجانب الاقتصادي فقط، بل هي تطوع في الجانب الاجتماعي، البيئي والأخلاقي والاهتمام بكل ما يحتاجه أصحاب المصلحة.

2.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تلخص في (أحمد سامي عدلي، 2010، صفحة 12):

أ. المسؤولية الإنسانية (الخيرية): تتمثل المسؤولية الإنسانية للشركات في تقديم الدعم للمجتمع المحلي، وتحسين نوعية الحياة للأفراد، من خلال مشروعات مختلفة، مثل مشروعات التعليم والصحة والبيئة.

ب. **المسؤولية الأخلاقية:** تتمثل المسؤولية الأخلاقية للشركات في الالتزام بتطبيق مبادئ الأخلاق في تعاملاتها مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك العمال والمستهلكين والبيئة، حتى لو لم تكن هذه الالتزامات قانونية.

ج. **المسؤولية القانونية:** تتمثل المسؤولية القانونية للشركات في الالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها في الدولة التي تعمل فيها، والتي تهدف إلى حماية المجتمع.

د. **المسؤولية الاقتصادية:** تتمثل المسؤولية الاقتصادية للشركات في تحقيق الربح، وتحسين أداءها المالي، من أجل استمرارية نشاطها وتحقيق أهدافها. (ستيتي، ساسان، و ميعوف، 2021، صفحة 229).

3.2 فوائد المسؤولية الاجتماعية:

تتحقق الفوائد الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال توفير مشروعات وخدمات مختلفة، مثل مشروعات التعليم والصحة والبيئة. كما أنها تساهم في تعزيز التنمية المستدامة من خلال حماية البيئة ودعم المجتمعات المحلية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمسؤولية الاجتماعية للشركات أن تساهم في تقليل التفاوتات الاجتماعية من خلال توفير فرص عمل وخدمات للأفراد من جميع الفئات الاجتماعية، والتي سنتطرق لكل واحدة على حدة فيما يلي (طاهر محسن و العامري،، غير موجودة، صفحة 52):

1.3.2 بالنسبة للمؤسسة:

تتحقق الفوائد الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال مجموعة من الآليات، منها:

- **تحسين صورة المؤسسة في المجتمع:** تساهم المسؤولية الاجتماعية للشركات في تعزيز صورة المؤسسة من خلال تعزيز المنظر الموجب لدى الزبائن والعمال وأفراد المجتمع عموما. وذلك لأن المسؤولية الاجتماعية تعكس اهتمام المؤسسة بالمجتمع واحتياجاته.
- **تحسين مناخ العمل السائد في المؤسسة:** تساهم المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحسين ظروف العمل، مشاركة العمال، خلق جو ايجابي داخل المؤسسة.

- الاستجابة الفعالة لمتغيرات حاجات المجتمع: تساهم المسؤولية الاجتماعية للشركات في الاستجابة الفعالة لمتغيرات حاجات المجتمع من خلال الانتقال من الحاجات الاجتماعية إلى الحاجات الفردية والجماعية.
- تحقيق المردود المادي والأداء المتطور والقبول الاجتماعي: تساهم المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق المردود المادي والأداء المتطور والقبول الاجتماعي للمؤسسة. وذلك لأن المسؤولية الاجتماعية تساهم في تعزيز ثقة أصحاب المصلحة بالمؤسسة، وبالتالي زيادة المبيعات وتحسين الأداء المالي.
- ضمان صورة جيدة عن المؤسسة لدى الزبائن.

2.3.2 بالنسبة للمجتمع:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع من خلال توفير الدعم للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة وقليبي التأهيل والأقليات، مما يعزز التضامن والتلاحم بين أفراد المجتمع.
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي من خلال توفير العدل الاجتماعي والعمل على تحقيق تساوي الفرص، مما يجد من التفاوتات الاجتماعية وتحقيق المساواة بين جميع أفراد المجتمع.
- الرفع من مستوى الحياة المجتمعية من خلال تحسين البنية وتعزيز الثقافة، مما يوفر بيئة اجتماعية واقتصادية أفضل للأفراد.
- تحسين قدرة المجتمع على الحصول على الخدمات الضرورية، مثل الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والاقتصادية، مما يلبي احتياجات جميع أفراد المجتمع. (يرقاوي، 1429، صفحة 406).

3.3.2 بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء على الدولة: تساهم المسؤولية الاجتماعية للشركات في تخفيف الأعباء على الدولة من خلال توفير الخدمات العامة، مثل الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية. وذلك لأن المسؤولية الاجتماعية تساهم في الحد من تدخل الدولة في هذه المجالات.

- **تحسين عوائد الدولة:** تساهم المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحسين عوائد الدولة من خلال زيادة إيراداتها من الضرائب والرسوم. وذلك لأن المسؤولية الاجتماعية تساهم في خلق بيئة اقتصادية مواتية للاستثمار.
- **المساهمة في القضاء على البطالة:** تساهم المسؤولية الاجتماعية للشركات في المساهم في خفض البطالة بالمجتمع بتوفير مناصب شغل جديدة. وذلك لأن المسؤولية الاجتماعية تساهم في تعزيز النمو الاقتصادي.

3 . أهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة:

تعني المسؤولية تجاه أصحاب المصلحة أن تهتم المنظمة باحتياجات ومصالح جميع الأطراف المعنية بها، بما في ذلك العملاء والموظفين والموردين والمجتمع المحلي والحكومة. وتشمل احتياجات ومصالح أصحاب المصلحة ما يلي: (اسماعيل نوري و عبد محمد، 2020، صفحة 31)

- ✓ **العملاء:** الحصول على منتجات وخدمات عالية الجودة بأسعار معقولة.
- ✓ **الموظفين:** الحصول على فرص عمل عادلة ومكافآت عادلة وبيئة عمل آمنة وصحية.
- ✓ **الموردين:** الاستفادة من عقود عادلة ودفعات في الوقت المحدد.
- ✓ **المجتمع المحلي:** المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للمجتمع المحلي.
- ✓ **الحكومة:** الالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها.

1.3 المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين:

إن الهدف الرئيسي للمؤسسات الاقتصادية هو تعظيم الأرباح لحملة الأسهم والمالكين حسب Fridman ، من خلال الاستخدام الكفاء والفعال للموارد. " (المغربي، 2011، صفحة 226).

كما أن الملاك وحملة الأسهم يرغبون في تعظيم الأرباح في المدى الطويل وليس في المدى القصير فقط، من خلال تعزيز المركز التنافسي للمؤسسة وتقوية سمعتها. (الصيرفي، 2006، صفحة 234).

كما يمكن تحديد أهم مسؤوليات المؤسسة تجاه المساهمين في (الرحاحلة، 2011، صفحة 158):

- ضمان الأرباح للمساهمين: في هذا المفهوم تقوم المؤسسة بمختلف الأنشطة لدعم صورتها لدى الزبائن دون أن يؤدي إلى الإضرار بها قانونياً أو يؤثر على أعمالها؛
- مشاركة الممثلين عنهم في مجلس الإدارة: من خلال حضورهم للاجتماعات وكذا مشاركتهم عند وضع القرارات والسياسات والأعمال؛
- تعزيز الشفافية والموثوقية عند نشر المعلومات المالية عن المؤسسة.

2.3 المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين:

لا تقتصر تطبيق الأنشطة عند تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية على خارج المؤسسة بل يشمل داخلها من خلال تقوية العلاقة بين المؤسسة وعمالها بل ومواردها البشرية، وتحقيق رضاهم وتحسين أدائهم وتوفير ظروف عمل مناسبة وزيادة انتمائهم لها (عزري، 2003-2004، صفحة 81).

بتبني المؤسسة لمفهوم المؤسسة الاجتماعية تقوم المؤسسة بالعديد من الأنشطة دعماً لتحقيق الرضا الوظيفي لذا عاملها نذكر منها (كرومية، 2013-2014، الصفحات 62-63):

- توفير الأمن الصناعي: وذلك لضمان سلامة العاملين وحماية حياتهم من المخاطر المحتملة.
- توفير برامج التكوين والتطوير: وذلك لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية، وزيادة إنتاجيتهم، وتحسين كفاءة المؤسسة.
- المساهمة في التأمينات الاجتماعية: وذلك لتوفير الحماية الاجتماعية للعاملين وأسرهم في حالة المرض أو الإصابة أو التقاعد.
- توفير الرعاية الصحية والعلاج: وذلك للحفاظ على صحة العاملين وسلامتهم.
- وضع نظم للحوافز والمكافآت: وذلك لتشجيع العاملين على العمل بجد وكفاءة.
- توفير الخدمات الاجتماعية: وذلك مثل توفير وسائل النقل، السكن، الرعاية الاجتماعية، إلخ.
- المساعدة مادياً في تأدية المناسك الدينية: كالحج والعمرة، الأعياد، إقامة مصاريف لهم ومساعدتهم مادياً للقيام برحلات ترفيهية ورياضية.
- توزيع حصة من الأرباح على العاملين سنوياً.

- إيجاد آليات واضحة لتكريم المبدعين ومكافأهم.

3.3 المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن):

صمام الأمان للمؤسسات هو العميل، فهي تسعى إلى إرضائه وضمان ولائه وذلك من خلال العديد من الأنشطة منها: (البكري، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، 2008، صفحة 63):

- مكافحة أساليب الخداع والتضليل: من خلال توفير المعلومات الكاملة والصحيحة للمستهلك حول المنتجات والخدمات، ومنع الإعلانات المضللة، وحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة.
 - الحفاظ على حقوق المستهلك: وذلك من خلال احترام القوانين واللوائح التي تحمي حقوق المستهلك، وتوفير سبل العدالة للمستهلك في حالة تعرضه للضرر.
 - مساعدة المستهلكين ذوي الدخل المنخفض: وذلك من خلال توفير منتجات وخدمات بأسعار معقولة، وتقديم الدعم والمساعدات للمستهلكين المحتاجين.
 - توفير المعلومات للمستهلكين: عبر إنشاء قنوات اتصال فعالة مع المستهلكين، وتقديم المعلومات حول المنتجات والخدمات، وحقوق المستهلك، والقوانين واللوائح التي تحمي حقوق المستهلك.
 - مساعدة المستهلكين على اتخاذ القرارات السليمة: وذلك من خلال توفير المعلومات والأدوات اللازمة للمستهلكين لاتخاذ القرارات السليمة حول المنتجات والخدمات التي يحتاجونها.
- بالإضافة إلى المبادرات المذكورة أعلاه، يمكن للمؤسسة اتخاذ مجموعة من الأنشطة الإضافية لتعزيز مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المستهلك، منها (كرومية، 2013-2014، صفحة 63):

- الشفافية والنزاهة والصدق: وذلك من خلال التعامل مع المستهلكين بشكل عادل ونزيه، وعدم الخداع والغش في الإعلانات أو العقود أو التعاملات التجارية.
- توفير خدمة ما بعد البيع: وذلك عبر إصلاح المنتجات المعيبة أو استبدالها، وتقديم الدعم الفني للمستهلكين.
- إصدار فواتير صحيحة: من خلال تضمين جميع المعلومات الضرورية في الفاتورة، مثل مواصفات المنتج، والسعر، والشروط، والضمان.

- تسيير إجراءات التعامل: عن طريق تسهيل الإجراءات الإدارية للمستهلكين، وسرعة إنجازها.
- توفير آلية لسماع شكوى المستهلكين: بإنشاء مكاتب خاصة بخدمة المتعاملين، وتلقي الشكاوى ومعالجتها.

4.3 المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي:

تشمل جملة من الأنشطة نذكر منها: (حسين، غير موجودة، صفحة 155):

- المساهمة في إنشاء المدارس: وذلك من خلال تقديم الدعم المالي أو الفني لإنشاء مدارس جديدة، أو تحسين المدارس القائمة.
- تقديم المنح الدراسية: وذلك للطلاب المتميزين من أبناء المجتمع المحلي، وذلك لمساعدتهم على مواصلة دراستهم الجامعية.
- التعاون مع الهيئات العلمية: وذلك من خلال دعم الأبحاث العلمية، وتقديم المنح الدراسية للطلاب والباحثين، وتنظيم المؤتمرات العلمية.
- تدريب الطلبة: وذلك من خلال فتح مجالات التدريب للطلبة في مكاتب المؤسسة ومصانعها، وذلك لتوفير فرص العمل وتنمية المهارات المهنية للطلبة.
- في المجال الطبي: المساهمة في إنشاء المخابر والمستشفيات والعيادات، نشر الوعي الطبي بين الجمهور، توفير العلاج المجاني أو المنخفض.....
- في المجال الرياضي: مشاركة مرافقها الرياضية مع الأندية المحلية، المشاركة في تنشيط الفعاليات الرياضية.....

5.3 المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة:

ويتضمن هذا المجال الأنشطة التي ينجر عنها تخفيف التدهور البيئي، وتهتم بمختلف أنشطة التقليل من الانبعاث والثلوث، المحافظة على المياه والهواء ومصادر المواد الخام، احترام قوانين البيئة.. ولقد قامت العديد من الحكومات باستحداث هيئات ووزارات تكفل تطبيق ما سبق. (القطيش، 2008، صفحة 19).

كما شهدت السنوات الأخيرة ظهور العديد من المواصفات القياسية والتي سنذكر منها ما يلي: مثل BS7750 في المجلة، blueangel في ألمانيا، و NF في فرنسا؛ NSF110 في الولايات المتحدة

الأمريكية، وEMAS في الاتحاد الأوروبي؛ نظام الإدارة البيئية الإيزو 14000 (Baracchini, 2004, p. 20).

6.2.3 المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين:

تلتزم المؤسسة ببناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع الموردين، وذلك من خلال احترام تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة، واحترام العقود، ومكافحة الممارسات غير تنافسية. (بن حسان و قهواجي،، 14-15 نوفمبر 2016، صفحة 6).

تلتزم المؤسسة بتعزيز كفاءة وفعالية الموردين، وذلك من خلال مجموعة من المبادرات، منها:

- **تسديد الالتزامات:** وذلك في الوقت المحدد والمبلغ المتفق عليه، وذلك لمساعدة الموردين على تطوير أعمالهم، وضمان استمرارية العلاقة معهم.
- **الصدق في التعامل:** وذلك من خلال الالتزام بالعقود، وعدم التلاعب أو الاحتيال في التعامل مع الموردين، وذلك لخلق بيئة عمل صحية مبنية على الثقة المتبادلة.
- **تدريب الموردين:** وذلك على مختلف أساليب تطوير العمل، مثل تحسين جودة المنتجات والخدمات، وخفض التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وذلك لضمان جودة المواد المسلمة، وتحسين أداء الموردين.

4. تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة في مؤسسة ليند غاز - وحدة

ورقلة-

بعد التعرف على أهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة نظريا سنرى ذلك تطبيقيا في مؤسسة ليند غاز وحدة ورقلة في هذا الجزء.

• التعريف بمؤسسة ليند غاز وحدة ورقلة:

تعد مؤسسة ليند غاز الجزائر مؤسسة متخصصة بشكل أساسي في إنتاج وتسويق الغازات الصناعية والطبية جزائري ألماني، مختلطة رؤوس الأموال، حيث تستحوذ الجزائر على نسبة 34% من الأسهم من خلال المؤسسة الوطنية للغازات الصناعية، في حين تمتلك المؤسسة العالمية "ليند" 66% من الأسهم. لها 10 وحدات موزعة عبر كامل التراب الوطني منها وحدة ورقلة، والتي انطلق بها الإنتاج سنة 1960، والتي تهدف إلى تغطية الاحتياجات بالكميات المناسبة، الجودة المطلوبة والأسعار المناسبة.

وفيما يلي سنتطرق لأهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة بمؤسسة ليند غاز وحدة ورقلة:

1.4 المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العمال:

تقوم مؤسسة ليندغاز بالعديد من الأنشطة التي تعكس اهتمامها بعمالها والسعي نحو تحقيق رضاهم منها:

- **التدريب والتكوين وتطوير المهارات:** إذ تخصص المؤسسة برنامج لتدريب وتكوين العمال وتنمية مهاراتهم سواء داخل الولاية أو خارجها؛
 - **توفير وسائل الحماية والأمن:** وذلك وفق إجراءات تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 والتي حصلت عليها سنة 2010 ؛
 - **توفير التأمينات الصحية الجيدة:** من خلال التعاقد مع العيادات المتواجدة في المنطقة للعمال وذويهم؛
 - **توفير ظروف عمل مادية مناسبة:** والمرتبطة بالإضاءة الجيدة، التهوية، تقليل الضجيج، منع التدخين.....؛
 - **ضمان الصيانة الدورية لمختلف الآلات والمعدات والتجهيزات.**
 - **حث العمال على أهمية التقيد بالتعليمات والانضباط لتحقيق أمنهم والوقاية من الحوادث.**
 - **ولضمان تحقيق أهدافها في هذا المجال تولى مؤسسة ليندغاز أهمية الانضباط والتقيد باللوائح والإرشادات والقواعد بالوقاية من الحوادث المهنية وفقا للمخاطر التي تواجهها في إطار نشاطها.**
- #### 2.4 المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن):

لدي المؤسسة حوالي 4000 زبون، وهم في تزايد خاصة بعد حصولها على شهادة المواصفات الدولية الإيزو 9001 في 2004/03/19، مع العمل على تجديدها كل 3 سنوات.

ويقسم زبائنها بين العديد من القطاعات العامة والخاصة، ففي العامة نجد المستشفيات والعيادات (الأكسجين، أول أكسيد الأزوت، الهواء المضغوط)، شركات نفطية مثل

كيف تكون المؤسسة مسؤولة اجتماعيا اتجاه أصحاب المصلحة؟ دراسة حالة: المؤسسة الوطنية للغازات الصناعية ورقلة

سوناطراك، هاليتون الأمريكية، BJSP شامبرجير الألمانية، AIFG الإيطالية، MTC الكندية، BECHTEL الأمريكية.... (الأزوت)، الشركة الوطنية للخطوط الجوية الجزائرية (الأكسجين والأزوت)، اما في القطاع الخاص نجد مثلا مصانع المشروبات الغازية، ومصنع الأفرشة (الوادي/ تقرت).

وفي هذا الإطار تلتزم المؤسسة بما يلي:

- تقديم كل المعلومات عن المنتج وطريقة الاستخدام؛
- العمل على مراقبة وسيلة النقل لضمان امن المنتج وقبلها امن العميل؛
- العمل على تلبية الطلبات في وقتها واحترام أجل التسليم، حيث أنشأت المؤسسة وحدة خاصة اضمن سرعة الاستجابة للعملاء ومتابعة الطلبات ومعالجة الشكاوي.

3.4 المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة الطبيعية:

تقوم المؤسسة بالعديد من الحملات التحسيسية وإجراء الدورات التكوينية والاتصال مع العديد من الشركاء بهدف نشر الوعي البيئي بين عمالها.

كما تقوم ب:

- تصنيف المخلفات الصلبة وإعادة استعمال ما يمكن استعماله وتحويل ما يمكن تدويره للمؤسسات المختصة؛
- تجميع الزيوت المستعملة في براميل وتقديمها إلى شركة نفضال للتصرف فيها وفق اتفاقية بينهما؛
- نقل وحدة الأزوت إلى حاسي مسعود لتقليل الضجيج على السكان، وغلق مضخة تقوم بتجميع الهواء الطلق، ثم تقوم بفصل الأزوت عن الأكسجين عن الأرجون، لسلامة العمال والمجتمع المحيط سنة 2003 ؛
- وبخصوص زيت الأسكرال PCB، فقامت مؤسسة ليندغاز بجمعه وتخزينه استعماله حسب المرسوم 182/87 المؤرخ في 1987/08/18 المتعلق بزيت PCB، فقامت المؤسسة بجمعه وتخزينه بإحكام ومنع الإقتراب منه ثم تحويله إلى الخارج من طرف شركة أجنبية.

- وأما عن الغازات الناتجة عن نشاط المؤسسة والمنبعثة في الهواء فقد قال مسؤول مصلحة الجودة بأن "كل صناعة المؤسسة تكون باستخراج غازات موجودة في الهواء، إنما تتم عملية التفرقة لمختلف عناصر الهواء للاستفادة منها صناعيا وصحيا"، وبالتالي لا توجد غازات ملوثة منبعثة في الجو.

4.4 المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع:

تهتم المؤسسة بالتعاون مع المؤسسات العلمية من خلال إجراء التبرعات فيها والاستفادة من خبرة عمالها ونتائجها في المجال العلمي.

كما تساهم في تقديم التبرعات خاصة في شهر رمضان، و تقديم منحة الحج والعمرة لعمالها. ويؤخذ على المؤسسة ضعف مساهمتها في حملات التشجير، دعم البني التحتية، إنشاء النوادي... الخ.

5. خاتمة:

نتيجة تزايد الكوارث الأخلاقية والأزمات الاقتصادية والمالية والتأثير السلبي الكبير على البيئة، زاد الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للحد من تلك الآثار وإعادة التوازن، والتي يقصد بها امتلاك المؤسسة لقيم أخلاقية وتحمل مسؤولية الأثر الناجمة عن أنشطتها وأعمالها اتجاه أصحاب المصلحة بل تتعداه إلى تحسين وتوطيد العلاقة معهم. ولقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تسعى مؤسسة ليندغاز إلى التكيف مع مختلف التطورات ، فقد تبنت مختلف الأنظمة التسييرية الحديثة مثل: نظام إدارة الجودة ISO 9001، نظام إدارة البيئة ISO 14000 ، نظام الصحة والسلامة المهنية.
- تقوم المؤسسة بالعديد من الأنشطة اتجاه أصحاب المصلحة بمختلف أنواعهم، ووفق إجراءات متنوعة؛
- بفضل الإجراءات المعتمدة، تحكمت مؤسسة ليندغاز في العديد من المخاطر التي قد تتعرض لها ونسب التلوث، والتي تركز على نشر التوعية للعمال حول المخاطر وتدريبهم، والصيانة الدورية لمختلف المعدات... الخ.
- وبناءا على النتائج المتوصل إليها يمكننا تقديم بعض المقترحات أهمها:
- العمل تكثيف الدورات التدريبية للعمال لضمان تطبيق فعال لمختلف الأنظمة التسييرية الحديثة؛

- الاهتمام أكثر بأمن وسلامة العمال سوءا من خلال زيادة الإجراءات الأمنية، زيادة التوعية بأهميتها ومواكبة ما هو جديد في هذا المجال؛
- المساهمة في بعض الأنشطة الخاصة بالبيئة والتشجير؛
- تقديم مطويات وشرح إجراءات السلامة والأمن للزبائن والوافدين للمؤسسة؛
- مواكبة مختلف التطورات الحاصلة البيئة سواءا في عمليات الإنتاج، التوزيع، تصريف النفايات .. الخ

6. قائمة المراجع:

Baracchini, P. (2004). *l'école polytechnique fédérale de Lausanne*. édition 2eme.

Bouyoud, F. (2010). «Le management stratégique de la responsabilité sociale des entreprises», thèse doctorat en sciences de gestion., 44. conservatoire national des arts et métiers (CNAM) lipsor (Laboratoire d'investigation en prospective.

Rodié, I. (2007). «Responsabilité sociale des entreprises le développement d'un cadre européen», Mémoire présenté pour l'obtention du Diplôm d'études approfondies en études européennes. 13. Geneve, Institut Europeen de L'Universite de .

إبراهيم القاضي أحمد سامي عدلي. (2010). "المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (بمجالها، تأثيرها على الأداء)"، بحث مقدم حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات. 12. القاهرة، جامعة اسيوط.

إبراهيم متولي حسن المغربي. (2011). "دور حوافز الاستثمار في تعجيل النمو الاقتصادي من منظور الاقتصاد الإسلامي والانظمة الاقتصادية المعاصرة. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

اسيل اسماعيل نوري، و زهرة عبد محمد. (2020). مدى توافر متطلبات إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح وفقالمواصفة الدولية ISO 26000 - 2010 - دراسة حالة في دائرة السيطرة النوعية / الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية. مجلة الادارة والاقتصاد (124)، الصفحات 29-44.

الزازية ستيقي، نبيلة ساسان، و هدى ميعوف. (2021). المسؤولية الاجتماعية كخيار استراتيجي لتحقيق استدامة المؤسسات. مجلة البحوث والدراسات التجارية، 5 (1)، الصفحات 225-239.

أمين عزري. (2003-2004). دراسة اثر الحوافز المادية على رضا العاملين، حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار ENTP"، مذكرة ماجستير. ورقلة، جامعة قاصدي مرباح مرقلة.

- ثامر ياسر البكري. (2008). *التسويق و المسؤولية الاجتماعية*. الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- حسين عبد الحميد أحمد رشوان. (2004). *العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع*. القاهرة: المكتب الجامعي الحديث.
- حكيم بن حسان، و امينة قهواجي،. (14-15 نوفمبر 2016). *المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال و دورها في تحقيق التنمية المستدامة*، المؤتمر الدولي الثالث عشر حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة.
- خالد بن يوسف يرقاوي. (1429). "آراء الشباب حول المسؤولية الاجتماعية". *الملتقى السنوي لمراكز الإحياء بمكة المكرمة تحت عنوان، المسؤولية الاجتماعية*"، (صفحة 406).
- سعاد راغب الخطيب. (2009). *مبادئ العلاقات العامة*. عمان: دار البداية للنشر والتوزيع.
- سارة زرقوط. (2021) *المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ودورها في إرساء أهداف الاقتصاد الاجتماعي التضامني-مقاربة تفاهيمية*. مجلة إضافات اقتصادية، 5(1)، الصفحات 88-104.
- محمد خيضر بسكرة (مذكرة ماجستير). *كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر*.
- عادل حسين. (غير موجودة). *العلاقات العامة*. بيروت: دار النهضة العربية.
- عبد الرزاق سالم الرحاحلة. (2011). *المسؤولية الاجتماعية*. عمان: دار الاعصار العلمي.
- عبد المعطي محمد عسلف، و محمد فاتح صالح. (2004). *أسس العلاقات العامة*. الاردن: دار حامد.
- عطا لله محمد حسين القطيش. (2008). "المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لشركات الاستثمار الأجنبي المباشر في ظل سياسات الحوافز الضريبية"، أطروحة دكتوراه فلسفة المحاسبة. 19. عمان، جامعة عمان للدراسات العليا.
- محمد الصيرفي. (2006). *المسؤولية الاجتماعية للإدارة*. الاسكندرية: دار الفا لدنيا للطباعة والنشر.
- مسان كرومية. (2013-2014). *المسؤولية الاجتماعية و حماية المستهلك في الجزائر(دراسة حالة المؤسسات العاملة بالولاي)*، أطروحة دكتوراه. 62-63. تلمسان، جامعة ألبوكر بلقايد تلمسان.
- منصور طاهر محسن، و صالح مهدي محسن العامري،. (غير موجودة). *المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)*"،. الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- نوال ضيائي. (2010-2011). *المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية*"، مذكرة ماجستير. 27.
- تلمسان، جامعة ألبوكر بلقايد تلمسان.