الاسترشاد بالمواصفات والمعايير القياسية لتبني وتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة - دراسة تطبيقية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف

The guidance of international standards in helping companies to adopt the concept of social responsibility and achieve sustainable development an applied study of some economic companies in the wilaya of setif

د. مشري حسناء
جامعة سطيف 1 (الجزائر)
hasna_younes@yahoo.com

د. مسالتة سفيان
جامعة سطيف 1 (الجزائر)
messalta@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/12/01 **تاريخ القبول: 2021/05/24** **تاريخ النشر: 2021/12/31**

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز دور المواصفات والمعايير القياسية في مساعدة المؤسسات الاقتصادية على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة، حيث أصبحت تهتم بهذه المفاهيم والممارسات وأصبحت معنية بها وبتطبيقها نظرا لآثارها الواسعة وانعكاساتها البليغة المرتبطة بمدى قدرة المؤسسات على مجابهة منافسة المؤسسات العالمية، فلم يعد هناك مجال للتأخير والتردد في تبني وإدماج هذه المفاهيم ضمن اهتماماتها الإدارية. توصلت الدراسة أن مواصفة المسؤولية الاجتماعية تدفع الممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية لأن تكون أداة لتحقيق التنمية المستدامة وتحافظ على البيئة والمجتمع وأصحاب المصلحة بل وتخدمها، وتضع التنمية كمكون أصيل لها، فضلا عن إرساء المفاهيم والممارسات الايجابية للمسؤولية الاجتماعية وتقديم إرشادات للمؤسسات بشتى أنواعها كآلية تسترشد بها لتبني مسؤوليتها الاجتماعية وكخطوة التزام بمعايير الاستدامة من خلال البرامج التنموية المختلفة.

- **الكلمات المفتاح:** المسؤولية الاجتماعية؛ التنمية المستدامة؛ المواصفة ISO26000؛ المعايير القياسية؛ المؤسسات الاقتصادية.
- **تصنيف JEL:** M14

Abstract:

This paper aims to highlight the role of international standards in helping companies to adopt the concept of social responsibility and achieve sustainable . As it became interested in these concepts and practices and concerned with them and their application due to their wide effects and their implications related to its ability to face the global competition.

The study found that the social responsibility specification drives the practical practices of social responsibility to be a tool for achieving sustainable development, preserving the environment, society, and stakeholders, and even serving them, and establishes development as an integral component of it, as well as establishing positive concepts and practices of social responsibility and providing guidance to companies of all kinds as a mechanism that guides them to adopt their responsibility.

- **Keywords:** Social Responsability; Sustainable development; ISO26000; Standard Parameters; Economic companies.
- **Jel Classification Codes :** M14

المؤلف المرسل: مشري حسناء، **الإيميل:** hasna_younes@yahoo.com

I. تمهيد :

تقوم هيئات المواصفات الوطنية من مختلف الدول بإعداد المواصفات القياسية الاختيارية مما يضيف قيمة لمختلف أنواع الأعمال التجارية والمواصفات التي يتطلبها السوق من خلال الخبراء القادمين من القطاعات الصناعية والتجارية التي طلبت هذه المواصفات القياسية، وتمثل المواصفات القياسية الدولية إجماعا دوليا حول أحدث ما هو موجود في التكنولوجيا المعينة.

لقد كانت هناك محاولات ومبادرات وبرامج سابقة حول المسؤولية الاجتماعية، ولكن التحدي الأكبر حول كيفية تحويل المبادئ إلى ممارسات وتطبيقها بفاعلية، في حين أن معنى المسؤولية الاجتماعية نفسها قد يختلف من برنامج لآخر، وقد ركزت تلك المبادرات على دور المؤسسات في المسؤولية الاجتماعية، لذلك دأبت المنظمة الدولية للتقييس ISO International Organisation Standard إلى فرض مجموعة من المقاييس البيئية والاجتماعية عن طريق إصدار المواصفة ISO26000 من أجل إرساء مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وتقديم إرشادات ليس فقط للمؤسسات التجارية ولكن أيضا لكل مؤسسات القطاع العام بشتى أنواعها كآلية تسترشد بها لتبني مسؤوليتها الاجتماعية.

1.I. إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية:

هل تلتزم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بالمواصفات والمعايير القياسية التي تساعدها على تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أبعاد التنمية المستدامة؟ وهل تدرك وتتبنى مسؤولياتها الاجتماعية وفق خطط وأهداف محددة؟

2.I. فرضيات الدراسة :

وعليه تنطلق هذه الدراسة من تبني الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** تلتزم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بالمواصفات والمعايير القياسية التي تساعدها على تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أبعاد التنمية المستدامة.
- **الفرضية الثانية:** تدرك وتتبنى المؤسسات الاقتصادية مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق خطط وأهداف محددة.

3.I. أهمية الدراسة :

الموضوع جاء استجابة لتطور النظرة نحو المؤسسة الاقتصادية من اعتبارها كيانا يهتم أساسا بالنشاط الاقتصادي إلى اعتبارها ذات مسؤولية اجتماعية ناتجة عن ذلك النشاط، وهذا ما يتطلب تطويرا أعمقا وتحديدا أشملا لدور المؤسسات الاقتصادية في المجتمع وأيضا تعيين مفاهيم جديدة مرتبطة بها مثل التنمية المستدامة.

ولعل هذا الموضوع يزداد أهمية نظرا لازدياد دور مؤسسات القطاع الخاص في الاقتصاد بما يمثله ذلك من ضرورة متابعة أداء هذه المؤسسات والوصول بأدائها إلى أفضل مستوى ممكن على النحو الذي يحقق احتياجات المجتمع بالصورة المثلى وذلك عن طريق توظيف الكفاءات والموارد وتقديم الحوافز.

من الأهداف الرئيسية لمسؤولية المؤسسة اجتماعيا هو المساهمة في التنمية المستدامة، وتشكل المبادئ والممارسات والمواضيع الجوهرية المذكورة في مواصفة المسؤولية الاجتماعية الأساس الخاص بالتطبيق العملي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ومساهمتها في التنمية المستدامة، فالقرارات والأنشطة التي تقوم بها مؤسسة مسؤولة اجتماعيا يمكن أن تساهم بشكل مثمر في التنمية المستدامة.

وعليه استمدت هذه الدراسة أهميتها من:

- مواصفة المسؤولية الاجتماعية عبارة عن مواصفة دولية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها والتي سوف تساعد المؤسسات على العمل بأسلوب مسؤول اجتماعيا والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة.
- مواصفة المسؤولية الاجتماعية هي موجهة في الأساس لمساعدة المؤسسات على تبني مفاهيم التنمية المستدامة؛
- إدماج ومشاركة المؤسسة مع أصحاب المصلحة من أجل إعداد وتجسيد استجابات بصفة مسؤولة واستراتيجية حول قضايا التنمية المستدامة؛
- تقدم مواصفة المسؤولية الاجتماعية توجهات لجميع المؤسسات بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسؤول اجتماعيا.

4.I. أهداف الدراسة :

يمكن حصرها في النقاط التالية:

- التعرف على مدى إدراك المؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- التعرف على وجهات نظر المؤسسات تجاه تحمل مسؤولياتها الاجتماعية.
- التعريف بالمواصفة ISO26000 وأهدافها وفوائدها؛
- نشر الوعي بأهمية المواصفة ISO26000 والتحسيس بأهميتها ومكاسبها للمؤسسات؛
- الاسترشاد بالمواصفات والمعايير القياسية لتبني المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة؛

II. الجانب النظري:

1.II. مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

اختلفت وجهات النظر في تحديد تعريف للمسؤولية الاجتماعية، فالبعض يراها بمثابة تذكير للمؤسسات بمسؤولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها الذي تنتسب إليه، بينما يرى البعض الآخر أن مقتضى هذه المسؤولية لا يتجاوز مجرد مبادرات اختيارية تقوم بها المؤسسات صاحبة الشأن بإرادتها المنفردة تجاه المجتمع، ويرى آخرون أنها صورة من صور الملاءمة الاجتماعية الواجبة على المؤسسات (دحلان، 2004، صفحة 16)، إلا أن كل هذه الآراء تتفق من حيث مضمون هذا المفهوم وحددت له ثلاث دعامات رئيسية: اجتماعية، بيئية واقتصادية على أنها الطرق التي تنعكس من خلالها المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المجتمع وتمكن من رصدها وقياسها (مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، 2004، صفحة 79).

عرف Peter Drucker المسؤولية الاجتماعية على أنها: «التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه» (Drucker, An introductory view of management, 1977, p. 584)، ثم أضاف أنه «ينبغي على كل مؤسسة أن تتحمل كامل المسؤولية فيما يخص الآثار التي تسببها للبيئة، وعلى الزبائن، الموظفين وعلى أي شيء في أي مكان يمكن أن تلمسه» (Drucker, The neww society of organizations, 1992, p. 99).

أما Strier فقد أشار إلى المسؤولية الاجتماعية بأنها: «تمثيل لتوقعات المجتمع لمبادرات المؤسسات في مجال المسؤولية التي تتحملها تجاه لمجتمع، وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المؤسسة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها» (Franklin, 1979, p. 9).

طرح Holmes وجهة نظر أخرى هي: «التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها» (Holmes, 1985, p. 435).

وفي الأخير نجد أنPhilip kotler وNancy lee عرفا المسؤولية الاجتماعية بأنها: «التزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال ممارسة أعمال اختيارية تقديرية ومساهمات بالموارد المؤسسية» (لي، 2011، صفحة 9).

أما منظمة التقييس العالمية ISO فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية في المواصفة ISO26000 بأنها: «مسؤولية المؤسسة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين» (ISO26000، بلا تاريخ).

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام اختياري تلتزم من خلاله المؤسسات أثناء قيامها بمختلف أنشطتها التجارية بالاهتمام بالجانب الاجتماعي والبيئي بما يضمن رفاهية المجتمع وتحسين الظروف والأوضاع البشرية فضلا عن القضايا البيئية والاهتمام بكل الأطراف ذات المصلحة، هنا يتضح أن للمسؤولية الاجتماعية بعدين أساسيين البعد الداخلي ويهتم بتطوير وتحسين ظروف العمال والبعد الخارجي الذي يهتم بتحقيق رفاهية المجتمع وحماية البيئة ومصالح كل الأطراف ذات المصلحة (مشري، 2015، صفحة 5).

قبل تطبيق المسؤولية الاجتماعية يستدعي تهيئة القاعدة المناسبة والظروف المواتية داخل المؤسسة وخارجها، ثم الشروع الفعلي في تطبيق المسؤولية الاجتماعية، ولا يكفي هذا فقط بل لابد من متابعة هذا التطبيق والقيام باتخاذ مجموعة من الإجراءات والخطوات لضمان نجاح هذه العملية.

II.2. تهيئة المؤسسة من أجل تطبيق المسؤولية الاجتماعية :

لابد من وجود محفزات ودعائم تساهم في تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية وهي:

II.2.1. مسيرين ذوي رؤية:

المؤسسة التي تطمح في الاستمرار تعتمد على الفائدة الناتجة من خلال الأثر الإيجابي لمعنويات العاملين المرتفعة، وكخطوة أولى فإن المسير الناجح هو القادر على تحقيق انتماء العمال وكل الأطراف ذات المصلحة وبالتالي سهولة إقناعهم بالمفاهيم الجديدة وبالأخص خلق الفهم الجديد للموارد والوقت (Filiou, 2007, p. 422).

II.2.2. توجيه الابتكار والإبداع:

حسب اللجنة الأوربية في 2002 فإن المؤسسات الأكثر إبداعا هي التي توسع وتدمج في استراتيجيات نموها أنشطة التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية ابتداء من الحفاظ على الورق أو تغيير التعليب حتى إلى القيام بمراجعة بيئته، بالإضافة إلى الانتقال التدريجي في أنشطتها القاعدية نحو إجراءات أكثر مسؤولية للوصول إلى تجديد أخضر وسليم ذلك أن قدرة المؤسسة على الابتكار يرفع من قدرتها على التنافسية وتحسين الأداء (Filiou، Rentabilité et pratiques de RSE en milieu PME, premières résultats d'une étude Française، 2008, p11.، صفحة 11).

II.2.3. العمل من خلال الشبكات:

هناك ثلاث أنواع من الشبكات تمكن المؤسسات من رفع فعاليتها حول أنشطة التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية وهي (Filiou, Management des PME de la création a croissance, 2007, p. 422):

- شبكات الأعمال: تتعلق بالزبائن، الموردين، المستهلكين والمؤسسات المالية؛
- شبكات التنظيم: تستهدف السلطات الدولية، وطنية، محلية؛
- شبكات المعرفة: تمس مراكز التكنولوجيا، الجامعات، معاهد ومراكز بحث.

ففي بيئة تكون فيها التوجيهات إلى سلوك مسؤول، فإن المؤسسة سوف تعتمد على مبادئ التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية لأن إيمانهم بهذه الفلسفة سيساهم في دعم عملية الخلق والإبداع من أجل توجيه الموارد الداخلة ومختلف الأطراف لرسم رؤية جماعية وتحسين صورة المؤسسة.

II.2.4. الاتصال والحوار :

تكون المؤسسة أكثر كفاءة عندما تمارس أنشطتها بطريقة مسؤولة تعتمد على أسلوب اتصال وحوار كفؤ لأن الاتصال المنظم والفعال يمكن أن يكون تأثيره إيجابيا ومباشرا خاصة في حالة وجود الفرص التجارية الجديدة، إذ يجب على المسؤولين عرض معلومات حول قيم المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها التي تسوقها ما يشكل المثال الإيجابي للمؤسسات الأخرى (كارو، ماي، جوان 2003).

كما يمكن أن نلمس عدة نتائج أخرى نافعة مرتبطة بالاتصال والخاصة بالأنشطة المسؤولة وهي:

- مستوى عالي لرضا وولاء الزبائن؛
- تحسين صورة المؤسسة وتدعيم العلامة والمنتوج؛
- عمال أكثر تحفيز وإنتاجية؛
- علاقات جيدة مع الجماعات المحلية والسلطات العمومية؛
- رفع اقتصاديات المؤسسة؛
- عموما فإن عرض المعلومات والاتصال دليل على أن كل ما تقوم به المؤسسة مسؤول.

II.2.5. اليقظة الاستراتيجية والانفتاح على الخارج:

يعرف المحيط اليوم تطورات على العديد من المستويات مما أدى إلى اشتداد المنافسة، وحتى تحقق المؤسسة أداء كفؤ يجب أن تنجح أو على الأقل أن تتكيف مع تغيرات المحيط وأن تكون مرنة مع هذه التغيرات وذلك من خلال تركيز إدارة المؤسسة على التخطيط الاستراتيجي الذي يضمن معرفة جيدة للبيئة، المنافسين ومعرفة التغييرات في الاحتياجات الحالية والمستقبلية للزبائن، وفي نفس الوقت فإن العمال يستطيعون الاستفادة مما هو موجود خارج المؤسسة (المتعال، 2001، صفحة 114) مثل المشاركة في الندوات، المؤتمرات العلمية أو التجارية ومعارض وطنية أو دولية. وبالتالي فإن اليقظة الاستراتيجية تظهر كميزة تنافسية ومفتاح نجاح لأنها تسمح باتخاذ قرارات واضحة وتبني قاعدة مهمة لابتكاراتها (Salles, 2006, pp. 4-11)، كما يمكن في ظل اليقظة الاستراتيجية أن تبدع وتبتكر كل ما هو مسؤول.

6.2.II. توعية المؤسسة بأهمية المسؤولية الاجتماعية:

يتم ذلك على مستويين:

أ. على مستوى الإدارة العليا:

يكتب إن قرار إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الأهداف العامة للمؤسسة لا يمكن أن يتم إلا عن طريق إدارتها العليا، ولذلك فإن هذا القرار يكون مرتبطا بسلطة اتخاذ القرار في المؤسسة المقتنعة بمنافع وفوائد مثل هذه القرارات، حيث تدرج أهداف السياسة الاجتماعية والبيئية في الاستراتيجية العامة للمؤسسة.

ب. على مستوى العمال:

إن مشاركة العمال في تطبيق السياسة الاجتماعية والبيئية بفاعلية مرتبط بمدى مساهمتهم في إعداد مثل هذه السياسات مباشرة من خلال طرح الأسئلة المتعلقة بالمجتمع يوميا ومناقشتها أو عن طريق ممثليهم، وتنعكس محفزات العمال في الأهمية التي يعطيها العامل للعمل الذي يؤديه فيكون هذا الأخير بحاجة إلى معرفة الهدف من عمله وكذلك بأنه ساهم على مستوى مكان عمله وكذلك على مستوى المجموعة التي ينتمي إليها في نجاح المؤسسة عموما والإدارة المسؤولة خاصة.

7.2.II. تهيئة الظروف والمناخ المناسب:

إن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يتطلب من المؤسسة تهيئة الظروف والمناخ اللازم سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي.

أ. على المستوى الداخلي:

كما تم الإشارة إليه سابقا فإنه ينبغي أن تكون كل الأطراف أو المستويات المكونة للمؤسسة على وعي ودراية بالهدف من تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، حيث أن كل وظيفة في المؤسسة لها دورها في تجسيد هذه المبادئ وتساهم في تحقيق الأهداف الموجودة والمسطرة، فلا يكفي أن تكون المستويات العليا للمؤسسة تعي وتدرك أهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتسعى بكل الطرق إلى ذلك والمستويات الأخرى لا تعلم الهدف من ذلك فهذا يشكل تناقض ويعني عدم التجاوب مع تطلعات أصحاب القرار، كما يجب توضيح السياسة العامة للمؤسسة وتعميمها على جميع المستويات والأقسام حتى لا تتعارض الأهداف العامة للمؤسسة مع أهداف المستويات الأخرى (Dubigeon، 2009، صفحة 24).

ب. على المستوى الخارجي:

ينبغي أن تكون السياسات والرؤى العامة للمؤسسة واضحة حتى تكون جميع الأطراف ذات الصلة على دراية بما تقوم به المؤسسة، وهنا تظهر أهمية العلاقات العامة للمؤسسة مع هذه الأطراف، وعلى هذا الأساس يتجلى دور البناء المؤسسي في إقامة المناخ الملائم والجيد لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، وحشد التأييد من جميع الأطراف سواء داخليا أو خارجيا حتى يسهل إدراج المسؤولية الاجتماعية ضمن السياسات والاستراتيجيات العامة للمؤسسة ويمكن أن تعطي ثمار جيدة وتحقق الأهداف المسطرة للمؤسسة.

3.II. خطوات تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

يرتبط نجاح المؤسسات في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالعديد من العوامل المرتبطة بالرؤية والتنظيم وهي كالتالي (سايح، 14-15 فيفري 2012، صفحة 16):

1.3.II. قبل الشروع في التطبيق :

- ضرورة الإيمان بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع؛
- قيام المؤسسة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها؛
- أن يتولى اتخاذ القرار المسؤول الأول عن المؤسسة.

2.3.II. المبادرات التي يجب إتباعها :

- خلق كيانات قانونية (وحدات، إدارات) تكون مهمتها تأكيد الالتزام المؤسسي بالمسؤولية الاجتماعية؛
- قيام المؤسسة بتخصيص مسؤول متفرغ لتنفيذ المشروع وتحدد له الأهداف والمخططات المطلوبة، يشرف على عملية تنظيم سير تطبيق المشروع ومتابعته، كما يشرف على عملية التحاور مع الأطراف ذات المصلحة؛
- تخصيص ميزانيات محددة وبشكل منتظم لدعم أنشطة هذه الوحدات وإعطائها الاستقلالية لدعم برامجها؛
- يجب فصل هذه الميزانيات عن الميزانية الأساسية لكي لا تتأثر بعوامل الربح والخسارة، ومن ثم يتم إيقافها في حالة الخسارة؛

- التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف والتي على أساسها يمكن الشروع في تطبيق البرامج، ويمكن للمؤسسة الانطلاق من نقاط قوتها للشروع، وكذلك إعداد برامج تحسين خاصة بنقاط الضعف؛
- الاهتمام بجعل البرامج الاجتماعية قائمة بذاتها مستقبلا وتعمل على تغطية مصروفاتها ذاتيا؛
- الحرص على تقديم هذه البرامج بأداء قوي ومتميز وجودة عالية؛
- عدم الاكتفاء بوضع برامج يسمح لها بأن تكون مطابقة لكل ما هو تشريع فهي مطالبة بالذهاب إلى أبعد من ذلك، لأن الانخراط في البرامج هو طوعي، وعليه يجب أن تكون المؤسسة يقظة لكل ما يمكن أن يستجد في هذا المجال؛
- توعية وتحسيس العمال بالهدف من تطبيق المسؤولية الاجتماعية مما يسهل عملية تطبيقها؛
- دعم تطوع العمال بحيث يكون جزءا من استراتيجية العمل لدى المؤسسة والذي بدأ يأخذ منحى الأهمية والانتشار؛
- تصميم وتنفيذ برامج مشاركة العمال عن طريق لجان داخلية (داخل المؤسسة) وإشراك في الجمعيات الأهلية المحلية والمؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني؛
- حسن إدارة الجوانب الاجتماعية التي تبرز أثناء قيام المؤسسات بنشاطها الاقتصادي، وتتمثل هذه الجوانب في الالتزام البيئي واحترام قوانين العمل وتطبيق المواصفات القياسية والتي تمثل تحديا للمؤسسات؛
- إشراك الأطراف ذات المصلحة في تنفيذ البرامج؛
- قياس أداء المؤسسة من خلال مؤشرات أداء يجب علها وضعها؛
- التصريح والتبليغ والإفصاح لكل الأطراف ذات المصلحة.

وبالتالي فإن الخطوات الواجب إتباعها من طرف المؤسسة في هذا المجال والتي يؤكدها مبدأ التحسين المستمر (التحسين المستمر هي فلسفة تسعى إلى تحسين كل العوامل المتعلقة بالعمليات والأنشطة التي تحول المدخلات إلى مخرجات على أساس مستمر يطلق عليه التحسين المستمر، ويشكل العمود الفقري للإدارة فهو يضمن للمؤسسة البقاء، ويأخذ التحسين حلقات مرتبطة مع بعضها البعض حيث تؤدي كل حلقة فيها إلى الحلقة التالية، ويعتبر ادوارد ديمنغ هو أول من وضع استراتيجية التحسين المستمر، ويعتبر مبدأ التحسين المستمر أفضل وسيلة تسمح بتطبيق ناجح للمسؤولية الاجتماعية) هي (البكري، 2002، صفحة 233):

- تحديد الأهداف، قياسها وتحديد آجال لتحقيقها؛
- الشروع في تنفيذ الأهداف؛ تنفيذها؛
- تقييم تحقيق الأهداف؛
- اتخاذ القرارات اللازمة وتصحيحها.

وكخطوات عملية خاصة وأن المسؤولية الاجتماعية هي وليدة التنمية المستدامة وتمثلها على المستوى الجزئي، فقد لخص مجموعة من الخبراء المختصين خطوات إدماج المسؤولية الاجتماعية أو التنمية المستدامة في الجدول التالي (Azzeri, 2005, p. 83):

جدول رقم(1): إدماج المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة وفق منهجية التحسين المستمر

الرقم	المراحل	العمليات
1	تحديد رؤية الإدارة	تعهد الإدارة. القيام بدراسة اقتصادية من أجل قياس المزايا المنتظرة من وراء إتباع منهجية للمسؤولية الاجتماعية أو التنمية المستدامة. تحديد رؤية عامة لنشاط المؤسسة ومهامها ومبادئها. القيام بعملية اتصال حول العملية وتدريب الأفراد عليها. الاهتمام بإحداث تغيير
2	التخطيط	مراجعة الأداء الحالي. تحليل مدى احترام القوانين والتشريعات. تحليل العمليات الحالية ومدى تأثيراتها. القيام بعملية تخطيط استراتيجي طويل المدى للعملية. القيام بترجمة الخطة الاستراتيجية إلى عمليات تكتيكية قصيرة المدى.
3	**التنفيذ**	المرافقة من أجل إحداث التغيير. وضع خطط وبرامج من أجل إدماج التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية في التسيير. القيام بمراجعات داخلية وخارجية.

4	المراجعة	قياس النتائج وإجراء المراجعات. مراجعة الخطة الاستراتيجية والخطط التكتيكية. تجميع النتائج والإفصاح عنها. توكيد نتائج المراجعة.

المصدر: بتصرف عن(Azzeri, 2005)

وفقا للجدول يتضح أن خطوات إدماج التنمية المستدامة داخل المؤسسة هي نفسها خطوات إدماج المسؤولية الاجتماعية لأن مبدأ التحسين المستمر هو العمود الفقري للإدارة وفي شتى المجالات، وبالتالي يمكن تطبيقه في أي مجال من هذه المجالات، إذ على المؤسسات الالتزام بطرق التحسين والمعايير المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وهي مطالبة بأن تساهم في التنمية المستدامة.

3.3.II. خطوات يجب إتباعها بعد التطبيق :

لا يكفي تطبيق المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة بل لا بد من (سايح، 14-15 فيفري 2012، صفحة 16):

- سن الأنظمة والقوانين وتطوير نظم وآليات العمل؛
- وضع معايير تشجع التنافس في مجال المسؤولية الاجتماعية؛
- دعم البحث العلمي لخلق ثقافة علمية أكاديمية؛
- نشر الوعي الثقافي لدى المجتمع؛
- تدريب المتطوعين والقائمين على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات؛
- لفت نظر المسؤولين ومتخذي القرار إلى أهمية هذا الجانب؛
- حفز التواصل والتنافس بين المؤسسات لتصميم وإدارة أعمال المسؤولية الاجتماعية؛
- خلق تحول اجتماعي تجاه المسؤولية الاجتماعية.

4.II. مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO26000 والمزايا التي تقدمها:

1.4.II. تعريف المواصفة ISO26000:

هي 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 إطار الاستراتيجيات والآليات والممارسات والعمليات بها. وهي مواصفة اختيارية ولا يعمل بها لأغراض الترخيص والمطابقة أو التشريع أو لإبرام أي عقود لأي صفقات، كما أنها لا تقصد أن تكون من العوائق 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 (Author، 2011).

إذن فالإيزو 26000 عبارة عن مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية ومن المزمع استخدامها من قبل جميع المؤسسات في كلا القطاعين العام الخاص في كل من الدول المتقدمة والنامية تلك التي تمر بمرحلة انتقالية وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعيا والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة (نايف، 2012).

2.4.II. المزايا التي تقدمها المواصفة ISO26000:

ستقوم إيزو 26000 بدمج الخبرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية -بمعنى-ما هي القضايا التي تحتاج المؤسسة الاهتمام بها من أجل العمل بأسلوب مسؤول اجتماعيا وما هي أفضل الممارسات لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية، وستكون إيزو 26000 أداة قوية لمساعدة المؤسسات على الانتقال من النوايا الطيبة إلى الأعمال الطيبة.

تقدم إيزو 26000 توجيهات لجميع المؤسسات بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسؤول اجتماعيا بتقديم إرشادات بخصوص (نايف، 2012):

- المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- خلفية واتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية؛
- المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- المواضيع والقضايا الأساسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- دمج وتنفيذ وتعزيز السلوك المسؤول اجتماعيا في المؤسسة بأسرها من خلال سياساتها وممارستها ضمن مجال نفوذها؛
- تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم؛
- تبادل الالتزامات والأداء والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

II.5. فوائد وأهداف المواصفة ISO26000:

II.5.1. فوائد المواصفة ISO26000:

المنظمة العالمية للتقييس عند إعدادها للمواصفة فإنها ترجو منها تصور واقع وأداء المؤسسات عند أخذها بمفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي يمكن أن يؤثر على:

- الميزة التنافسية؛
- السمعة الطيبة؛
- القدرة على جذب وإبقاء العاملين أو الأعضاء والزبائن والعملاء؛
- الحفاظ معنويات الموظفين والتزامهم وإنتاجيتهم؛
- رأي المالكين والمستثمرين وكذلك الجهات الراعية لنشاطاتها والمجتمع المحلي؛
- علاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى، الحكومات، وسائل الإعلام والصحافة، مورديها، عملائها والمجتمع.

II.5.2. أهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO26000 في المؤسسات الاقتصادية :

تتمثل أهداف المواصفة ISO26000 فيما يلي (مقدم، 23-24 أفريل 2012، الصفحات 8-9):

أ. على مستوى أداء المؤسسات تجاه المجتمع

- مساعدة المؤسسات في مخاطبة مسؤولياتها الاجتماعية، وفي نفس الوقت احترام الاختلافات الثقافية، الاجتماعية والبيئية والقانونية وظروف التنمية الاقتصادية؛
- توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق والممارسة العملية، تعزيز مصداقية التقارير المعدة من أجل عرض تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية؛
- التوافق مع الاتفاقات والمبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات؛
- نشر الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية والتحسيس بأهميتها ومكاسبها للشركات؛
- العمل المشترك على المستوى الدولي في حقل المسؤولية الاجتماعية وتوحيد ممارساتها ليسهل تقييمها بشكل متماثل في الدول المختلفة.

ب. على مستوى الأداء البيئي والدور التنموي:

- جعل من الممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية أداة لتحقيق التنمية المستدامة، والحفاظ على الإنسان والحيوان والبيئة، والاعتماد على القوانين المنظمة لذلك مثل: حقوق الإنسان وقوانين حماية البيئة؛
- اعتبار كل قضايا التنمية كمكون أصيل لمواصفة المسؤولية الاجتماعية؛
- نشر مفاهيم وممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال دمجها في البرامج التنموية والتعليمية والتثقيفية وبرامج البحث العلمي في الجامعات.

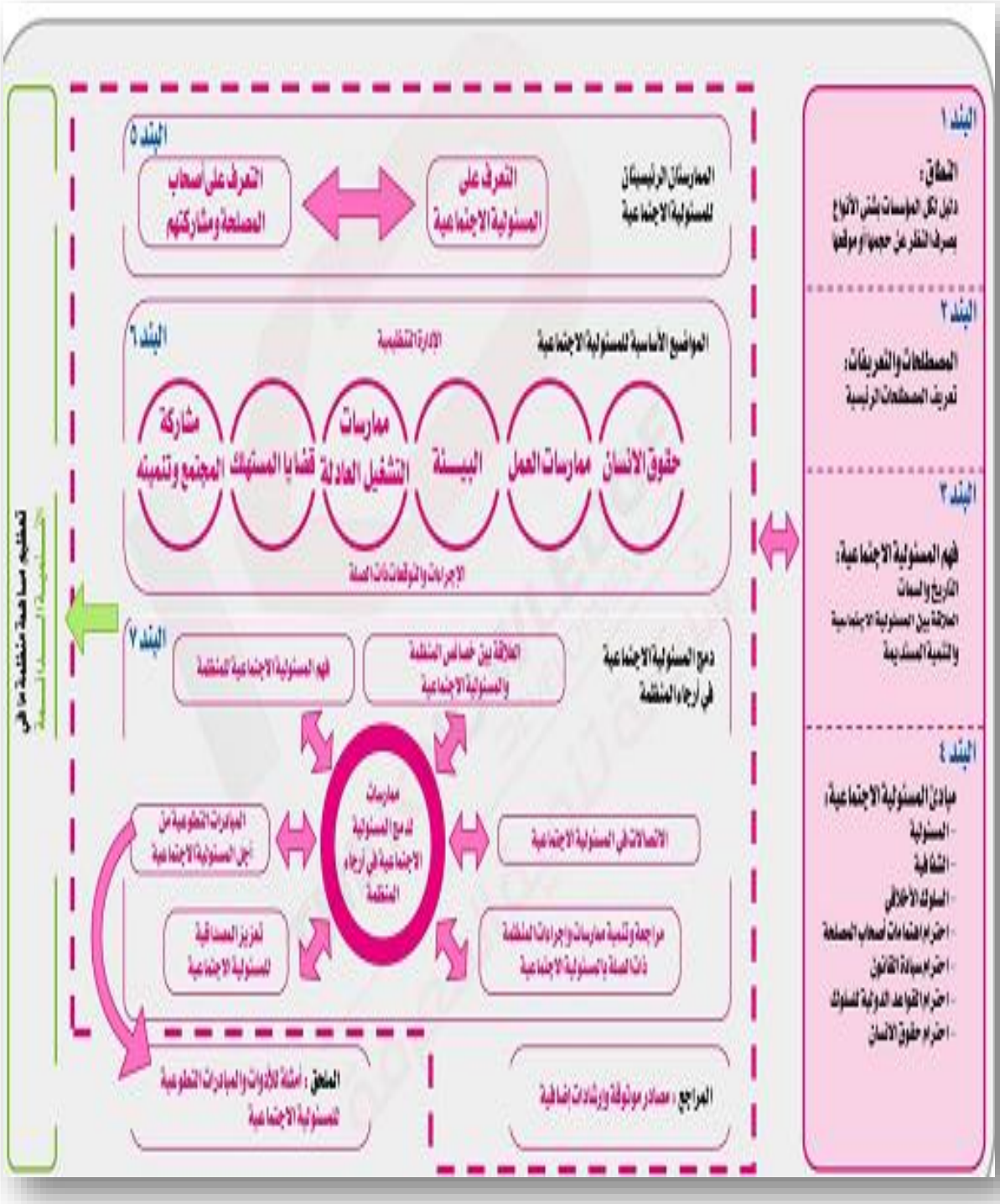
ت. على مستوى علاقة المؤسسات بأصحاب المصلحة:

- تحسين العلاقة بين المؤسسة وباقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها، وذلك من خلال خلق حوار بين مشترك بين الطرفين موضوعه عن أهمية تحقيق المنافع المتبادلة؛
- الالتزام بحقوق كل من العاملين والمستهلكين والموردين، وتحسنها بشكل مستمر، في سبيل أن تتحسن الذهنية تجاه المؤسسة، وتتكاتف جهود كل الأطراف لتحقيق المصلحة العامة؛
- عدم إهمال حق المجتمع في استفادته من مزايا تمنحها المؤسسة الاقتصادية الصناعية، مثل عدالة التوظيف، ومنح المساعدات والهيئات لمنظمات المجتمع المدني، والمساهمة في تحقيق التنمية بكافة أشكالها؛
- تحمل تبعات النشاطات الصناعية على البيئة، فان كانت نشاطات ملوثة يجب التخفيف من حدة التلوث، مع محاولة تجنب كل ما من شأنه أن يؤثر سلبا على البيئة وتفاديه.

II . 6. الاسترشاد بالمواصفة لتبني المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة:

الرسم الموالي يوضح نظرة عامة حول مكونات المواصفة إيزو 26000 ويهدف إلى مساعدة المؤسسات على فهم العلاقة بين البنود المتعددة للمواصفة من أجل الانتقال من النوايا الطيبة إلى الأعمال الطيبة المسؤولة اجتماعيا والتي تقود إلى تعظيم مساهمة المؤسسة في التنمية المستدامة.

شكل رقم(01): لمحة تخطيطية عامة عن الإيزو 26000



المصدر: (نايف، 2012)

من خلال الشكل يتضح لنا آليات الاسترشاد بالمواصفة لتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية وعلاقة هذه الأخيرة بالتنمية المستدامة سنوضح ذلك فيما يلي:

1.6.II. الاسترشاد بالمواصفة لتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية:

تستطيع المؤسسة تطبيق والاستفادة من المواصفة بعد النظر في خصائص المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها مع التنمية المستدامة (البند3) لذا عليها استعراض مبادئ المسؤولية الاجتماعية (البند 4)، ولممارسة المسؤولية الاجتماعية يتوجب على المؤسسة احترام وتطبيق هذه المبادئ جنبا إلى جنب مع المبادئ المحددة في كل مادة أساسية (البند 6).

وقبل تحليل المواضيع والقضايا الأساسية للمسؤولية الاجتماعية فضلا عن كل ما يتصل بها من إجراءات وتوقعات (البند 6)، ينبغي على المؤسسة النظر في نوعين من الممارسات المسؤولة اجتماعيا، هما:

- تحديد المسؤولية الاجتماعية ضمن دائرة نفوذها؛
- تحديد، والتعرف على أصحاب المصلحة وعلاقتهم مع المؤسسة والمجتمع (البند 5).

بعد أن يتم فهم المبادئ، والمواضيع والقضايا الأساسية ذات الصلة فإنه يتم تحديد المسؤولية الاجتماعية خلال قراراتها وأنشطتها، وذلك باستخدام توجيهات البند 7، حيث يتطلب الأمر جعل المسؤولية الاجتماعية جزءا لا يتجزأ من سياستها، وثقافتها التنظيمية استراتيجياتها وعملياتها وبناء الكفاءة والاتصالات الداخلية والخارجية بشأن المسؤولية الاجتماعية، والقيام وبشكل منتظم بمراجعة هذه الممارسات والإجراءات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية. كما أن مزيد من التوجيه بشأن المواضيع الجوهرية وتكامل ممارسات المسؤولية الاجتماعية متاح من مصادر موثوقة (المراجع) ومن خلال محاولة المؤسسة لدمج المسؤولية الاجتماعية في أرجاء المنظمة فإنها تسترشد بالمبادرات التطوعية من خلال الاطلاع على الأمثلة الموجودة بـ(الملاحق).

وفي الأخير من شأن المؤسسة التي تتبع خطوات ومبادئ المواصفة أن تعظم مساهمتها في التنمية المستدامة.

2.6.II. علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة:

على الرغم من أن العديد من الأشخاص يستعملون مصطلحي المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة على نحو تبادلي وعلى الرغم من أن هناك علاقة وثيقة بين المصطلحين، إلا أن لكل منهما مفهوم يختلف عن الآخر (ISO26000، بلا تاريخ، صفحة 9).

التنمية المستدامة: هو مفهوم متفق عليه على نطاق واسع وهو هدف إرشادي حاز على مزيد من الاعتراف الدولي بعد إصدار التقرير الخاص باللجنة العالمية المعنية بالبيئة والتنمية 1987: "مستقبلنا المشترك" وتهدف التنمية المستدامة إلى تلبية احتياجات المجتمع من خلال العيش في الحدود البيئية للكوكب دون المساس باحتياجات الأجيال المستقبلية وتلبيتها، وللتنمية المستدامة ثلاث أبعاد - اقتصادية واجتماعية وبيئية- التي تربطهم ببعضهم علاقات متبادلة، على سبيل المثال: يتطلب الحد من الفقر كلا من حماية البيئة والعدالة الاجتماعية.

ولقد أكدت العديد من المنتديات الدولية على أهمية هذه الأهداف منذ عام 1987 وذلك مثل مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة والتنمية في عام 1992 والقمة العالمية حول التنمية المستدامة في عام 2002.

المسؤولية الاجتماعية: تركز على المؤسسات وتهتم بمسؤوليات المؤسسة تجاه المجتمع والبيئة، وهي ترتبط بشكل وثيق بالتنمية المستدامة. ولأن التنمية المستدامة تتناول الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المشتركة بين كل الناس فإنه يمكن استخدامها كوسيلة لاختصار التوقعات الأكبر للمجتمع التي تحتاج لأخذها في الاعتبار من قبل المؤسسة التي تسعى للقيام بعملها بطريقة مسؤولة، وعلى ذلك فإنه من الأهداف الرئيسية لمسؤولية المؤسسة اجتماعيا هو المساهمة في التنمية المستدامة، وتشكل المبادئ والممارسات والمواضيع الجوهرية المذكورة في المواصفة ISO26000 الأساس الخاص بالتطبيق العملي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ومساهمتها في التنمية المستدامة، فالقرارات والأنشطة التي تقوم بها مؤسسة مسؤولة اجتماعيا يمكن أن تساهم بشكل مثمر في التنمية المستدامة.

وتهدف التنمية المستدامة إلى تحقيق الاستدامة للمجتمع ككل وكوكب الأرض، وهي لا تهتم باستدامة أو قابلية أي مؤسسة معينة للتطبيق بصفة مستمرة، فاستدامة المؤسسة الفردية قد تتوافق أو لا تتوافق مع استدامة المجتمع ككل حيث أن هذه الاستدامة تنتج عن تناول السمات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية على نحو متكامل، فالاستهلاك المستدام واستخدام الموارد المستدامة ومصادر الكسب والمعيشة المستدامة تتعلق جميعها باستدامة المجتمع ككل.

الجدول التالي يوضح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة(Anne Cathrine, 2008) :

جدول رقم (2): المسؤولية الاجتماعية ضمن مشروع التنمية المستدامة

	المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة
المجتمع	**ازدواجية بناءة** **العدالة بين الأجيال** **طرق جديدة في التنظيم والمشاركة الديمقراطية**

المؤسسة	**المسؤولية الكلية** **"نموذج تسييري" مدمج** **أداء كلي متوازن** **المشاركة**

المصدر: (Anne Cathrine, 2008, p. 188)

II.7. توطين مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO26000 في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية:

استفادت الجزائر في إطار برنامج MENA من مشروع لتوطين ISO26000 وتمكين المؤسسات الخاصة والعامة من ممارستها برعاية وتمويل الوكالة السويدية للتعاون من أجل التنمية. وفي الشطر الثاني من البرنامج 2012-2014 تطوعت مؤسسة كوندور لإرساء هذه المواصفة وتبنيها. واستدعت هذه الأخيرة استعداد المؤسسة على كافة المستويات وتطلب منها ذلك الخضوع لمسار توجيهي يحدد الارشادات والاليات وقضايا الحصول على شهادة المسؤولية الاجتماعية بعد الفهم العميق لهذه الأخيرة وكل ما يتعلق بها (الزهراء، 2019، صفحة 110)، مع إمكانية تجسيده على مستوى المؤسسة في غضون 12شهر قابلة للتمديد. ومضت المؤسسة على بروتوكول توطينه معIANOR .

III. دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف:

III.1. عينة الدراسة:

لكي يتم إثبات أو نفي الفرضيات التي على أساسها تم بناء الدراسة قمنا بدراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف بناء على عينة قصدية تبعا لدرجة استعداد المؤسسات للتجاوب مع دراستنا. وشملت الدراسة 35 مؤسسة اقتصادية منها21 مؤسسة صناعية و 9 مؤسسات خدمية و 05 مؤسسات تجارية .وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 21 في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من الاستمارات الموزعة على المؤسسات. وقد تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة One sample T test لتحليل فقرات الاستمارة.

III.2. اختبار الفرضيات :

III.2.1. الفرضية الأولى : تلتزم المؤسسات الاقتصادية بالمواصفات والمعايير القياسية التي تساعدها على تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أبعاد التنمية المستدامة.

أ. توزيع أفراد العينة حسب شهادات المطابقة المتحصل عليها:

تعتبر المواصفات و المعايير القياسية و أنظمة ضبط الجودة مرتكزا أساسيا في التنمية الصناعية و الاقتصادية للمجتمع، كما "ترجع أهمية تطبيق معايير الجودة العالمية إلى أنها تساعد على نفاذ المنتجات إلى الأسواق العالمية، و يعني تطبيق هذه المعايير بالنسبة إلى المشترين: الثقة، للارتقاء بالشركات إلى المستوى الدولي لإنتاج بضائع بجودة مقبولة، و في الجزائر ما يزال القطاع الصناعي يعاني من مشكلة في تدني مستوى جودة المنتجات المصنعة محليا" (زرقين، 2009، صفحة 187)، و ذلك على الرغم من حصول عدد من المؤسسات الصناعية على بعض معايير الجودة العالمية (مثل إيزو 9000) (و إيزو 14000) إلا أن عددها يبقى قليل. هو ما تأكده نتائج الدراسة، نوضح ذلك من خلال الجدول الموالي:

جدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب شهادات المطابقة

شهادات المطابقة	التكرار	النسبة
TEDJ	**01**	**% 2.90**
ISO 9001	**07**	**% 20.0**
ISO14001+ISO 9001	**01**	**% 2.90**
ISO 9001+TEDJ	**04**	**% 11.4**
OHSAS18001+ ISO14001 +ISO 9001	**02**	**% 5.70**
ISO 9001 +OHSAS18001+ ISO14001 TEDJ	**01**	**% 2.90**
ISO 26000	**00**	**% 00**
لا تملك شهادات	**19**	**% 54.3**
المجموع	**35**	**% 100**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تفريغ بيانات الاستمارة

إن المعايير والمواصفات القياسية الأساسية التي تسمح بإدماج مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إدارة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية هي: ISO 9001، ISO 14001 ، ISO 22000، ISO 26000 ، SASHO 18001، 8000AS، TEDJ تاج(TEDJ هي شهادة الجودة الوطنية، يصدرها المعهد الجزائري للتقييس IANOR ، وقد بلغ عدد المؤسسات الحاصلة على هذه الشهادة إلى غاية جانفي 2013، 21 مؤسسة جزائرية، وهي تعتبر كمؤشر لاحترام معايير الجودة الجزائرية.

للمزيد يمكن الرجوع إلى الموقع الالكتروني: http://www.ianor.dz)،ويظهر الجدول رقم (05) أن 19 مؤسسة أي ما نسبته 54.3 %من المؤسسات لا تمتلك هذه الشهادات، وهذا ما يدل عدم تقيد هذه المؤسسات بالالتزام بآليات ونظم وأساليب لمتابعة وتطوير الأداء الاجتماعي والبيئي خاصة أن هذه المؤسسات تجهل تماما بنود ومحتوى هذه المواصفات مما يكون سببا في تأخر تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التنمية المستدامة، أما بالنسبة للمؤسسات التي تمتلك هذه المواصفات فغالبيتها تمتلك المواصفة9001 ISO حيث هناك 07 مؤسسات تمتلك هذه الشهادة أي ما نسبته 20 %، وهناك أربع مؤسسات تمتلك هذه الشهادة إضافة إلى شهادة المطابقة الجزائرية (TEDJتاج) أي ما نسبته 11.4 %، في حين تمتلك هذه الشهادة لوحدها مؤسسة واحدة أي ما نسبته 2.90 %، واجتهدت مؤسسات أخرى في الحصول على أكثر من شهادة مطابقة حيث تمتلك مؤسسة واحدة ISO 9001 +14001 ISO أي ما نسبته 2.90 %،وتمتلك مؤسستين ISO 9001 + ISO 14001 + SASHO 18001 أي ما نسبته 5.7 %، ومؤسسة واحدة تمتلك هذه الشهادات الأخيرة إضافة إلى شهادة المطابقة (تاج) أي ما نسبته 2.90 %. أما المواصفة ISO 26000 فنجد عدم امتلاكها من طرف أي مؤسسة من المؤسسات محل الدراسة، ومعظم المسؤولين لا يدركون تماما أدنى فكرة سواء عن المواصفة بحد ذاتها أو عن أهميتها وكيفية تبنيها.

من خلال دراستنا تبين أن المواصفات التي تهتم بها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية هي تلك الموجهة لتحسين الأداء الإنتاجي بشكل رئيسي، في حين يقل الاهتمام بالمواصفات المتعلقة بالأداء البيئي، بينما يعد من النادر الاهتمام بالمواصفات والمعايير الدولية التي تهتم بالأداء الاجتماعي، في حين أن العمل المستدام للمؤسسات لا يعني فقط تقديم المنتجات والخدمات التي ترضي العملاء دون المساس بالبيئة، ولكن أيضا يعني العمل بطريقة مسئولة اجتماعيا.

ب. توزيع أفراد العينة حسب شهادات المطابقة في طور الحصول عليها:

بغية معرفة سعي المؤسسات نحو الحصول على معايير ومواصفات جودة أخرى تعزز من تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقق أبعاد التنمية المستدامة أردنا أن نعرف آفاقها في الحصول عليها فكانت النتائج كما يوضح الجدول الموالي:

جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب شهادات المطابقة في طور الحصول

شهادات المطابقة في طور الحصول عليها	التكرار	النسبة
TEDJ	01	% 2.9
ISO 9001	01	%2.9
لا توجد	33	%94.3
المجموع	35	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تفريغ بيانات الاستمارة

تأكد نتائج هذا الجدول النتائج السابقة في عدم سعي المؤسسات نحو تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التنمية المستدامة حيث أن 33 مؤسسة أي ما نسبته 94.3% أبدت أنها لا ترغب في الحصول على شهادات مطابقة أخرى، في حين وجدت مؤسسة واحدة ترغب في الحصول على شهادة تاج أي ما نسبته 2.9%، ومؤسسة أخرى ترغب في الحصول علىISO9001 أي ما نسبته 2.9%.

وعليه يتم نفي الفرضية الأولى أن المؤسسات الاقتصادية تلتزم بالمواصفات والمعايير القياسية التي تساعدها على تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أبعاد التنمية المستدامة.

2.2.III. الفرضية الثانية :

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وتبين النتائج في الجدول رقم (07) أن المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بإدراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية (8،6،4،1) يساوي (4.09) والوزن النسبي يساوي (81.8%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، وقيمة t المحسوبة تساوي (7.235) وهي أكبر من قيمة t الجدولية وتساوي (2.03)، ومستوى الدلالة يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يدل أن معظم أفراد العينة لديهم إدراك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بمعناها الواسع. وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة مما يدل على أن المؤسسات عينة الدراسة تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية

وتعتبره جزء من ثقافتها، وذلك يعطي مؤشرا إيجابيا نحو إدراك المسؤولية الاجتماعية في العديد من المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، وبالتالي قدرة ودافعية أكبر نحو تبني مواصفة المسؤولية الاجتماعية.

أما فيما يخص الفقرات المتعلقة بوجوب تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وهي الفقرات (10،7،5،3،2) فيلاحظ وجود تباين آراء أفراد العينة حيث كان مستوى الدلالة (0.061) وهو أكبر من (0.05) و المتوسط الحسابي يقدر بـ(1.88) والوزن النسبي يساوي (37.6%) وهو أقل من الوزن النسبي المحايد (60%)، وقيمة t المحسوبة تساوي (-3.522) وهي أقل من قيمة t الجدولية (-2.03) وبالتالي يوجد نوع من الحياد والتردد تجاه وجوب تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أنها تمارس فقط اختياريا وعدم وجود تطبيق كامل للمفهوم باستثناء بعض الممارسات.

أما عن كيفية ممارسة المسؤولية الاجتماعية فقد حددت الفقرة(09) أن هناك ممارسة للمسؤولية الاجتماعية لكن من خلال جهود عشوائية تفتقر إلى التخطيط والتنظيم وتحديد الأهداف حيث يتبين أن الوسط الحسابي لهذه الفقرة يقدر بـ(4.91) والوزن النسبي يساوي (98.2%)، ومستوى الدلالة يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05)، وقيمة t المحسوبة تساوي (9.873) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.03)، وهذا يشير إلى أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية تتم من خلال جهود عشوائية تفتقر إلى التخطيط والتنظيم وتحديد الأهداف، وهذا ما يأكد أهمية وضع مواصفة أو مؤشر للمسؤولية الاجتماعية يكون بمثابة مرجع للمؤسسات في تطبيق مسؤولياتها الاجتماعية.

وبصفة عامة هناك إدراك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (3.07) وبنسبة موافقة على مضمون الفقرات تساوي (61.4%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، ومستوى الدلالة يساوي (0.002) وهو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة t المحسوبة تساوي (5.359) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.03) كما أن الانحراف المعياري بلغ 0.4496 مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتمحور حول الوسط الحسابي. إلا أن تبنها يبقى دون المستوى المطلوب فهي تمارس فقط من خلال جهود عشوائية تفتقر إلى التخطيط والتنظيم وتحديد الأهداف. وعلى هذا الأساس يتم نفي الفرضية الثانية أن المؤسسات الاقتصادية تدرك وتتبنى المسؤولية الاجتماعية وفق خطط وأهداف محددة.

وهذا ما يستدعي إلى ضرورة تبني مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO26000 لمساعدة المؤسسات على تطوير نظام المسؤولية الاجتماعية. وهو ما يأكد الدور الذي تلعبه المواصفة كأداة مساعدة على نشر المفاهيم والممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية، كما تدفع هذه الممارسات أن تكون أداة لتحقيق التنمية المستدامة حيث تضع التنمية كمكون أصيل لها من خلال البرامج التنموية المختلفة حيث أن السلوك المسؤول هو النجاح المستدام. إن الالتزام بمواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO26000 يمثل دافعية وأداة مساعدة لتبني المؤسسات الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية وتحقيق أبعاد التنمية المستدامة.

جدول رقم (05): إدراك وتبني المؤسسات الاقتصادية لمسؤولياتها الاجتماعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
01	المسؤولية الاجتماعية مفهوم واضح لا يحتاج إلى تحديد	4,29	,473	85.8	,5958	,000
	هناك زيادة في ممارسة الأنشطة الاجتماعية من طرف المؤسسة	2,63	,453	52.6	-4,018	,062
02	تهتم المؤسسة بتحقيق الأهداف الاجتماعية جنبا إلى جنب مع الأهداف الاقتصادية	1,40	,507	28.0	,5455-	,071
03	اهتمام المؤسسة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية نابع من ثقافتها	2,89	,490	57.8	-1,276	,000
04	هناك إشارة صريحة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن رسالتها	1,49	,416	29.8	-7,667	,422
05	تبني المسؤولية الاجتماعية يساهم في تحقيق الرفاهية الاجتماعية	4,51	,583	90.2	,6678	,000
06	تنظر المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية على أنها واجب يؤدي إلى تحقيق الرفاهية الاجتماعية	1,43	,482	28.6	,2897-	,061
07	المسؤولية الوحيدة للمؤسسة هي إنتاج سلع وخدمات بهدف تحقيق الربح وبهذه الطريقة تساهم في رفاهية المجتمع	4,69	,355	93.8	18,824	,023
08	تعتبر ممارسة المسؤولية الاجتماعية جهود عشوائية تفتقر إلى التخطيط والتنظيم وتحديد الأهداف	4,91	,284	98.2	9,873	,000
09	تدعم آليات اتخاذ القرارات في المستويات المختلفة داخل المؤسسة تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية	2,46	,453	49.2	-6,354	,055
	جميع الفقرات	3.07	0.4496	61.4	5.359	0.02

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تفريغ بيانات الاستمارة

IV. الخلاصة :

لقد ارتبط مفهوم المسؤولية الاجتماعية بمفهوم التنمية المستدامة وما رافقها من مفاهيم جديدة شكلت تحديات جديدة للمؤسسات الاقتصادية، حيث أصبحت تهتم بهذه المفاهيم وأصبحت معنية بها وبتطبيقها ونظرا لآثارها الواسعة وانعكاساتها البليغة المرتبطة بمدى قدرة المؤسسات على مجابهة منافسة المؤسسات العالمية مما جعل المؤسسات تعرف إقبالا كبيرا وإيجابيا لإدماج هذه المفاهيم ضمن اهتماماتها الإدارية حيث لم يعد هناك مجال للتأخير والتردد في تبنيها. لقد كانت هناك محاولات ومبادرات وبرامج سابقة حول المسؤولية الاجتماعية، ولكن التحدي الأكبر حول كيفية تحويل المبادئ إلى ممارسات وتطبيقها بفاعلية في حين أن معنى المسؤولية الاجتماعية نفسها قد يختلف من برنامج لآخر، كما كانت تلك المبادرات السابقة تركز على دور المؤسسات في المسؤولية الاجتماعية، لذلك دأبت المنظمة الدولية للتقييس ISO International Organisation Standard إلى فرض مجموعة من المقاييس البيئية والاجتماعية عن طريق إصدار المواصفة المواصفة ISO26000 من أجل إرساء مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وتقديم إرشادات للمؤسسات بشتى أنواعها كآلية تسترشد بها لتبني مسؤوليتها الاجتماعية. المواصفة ISO26000 فهم عالمي للمسؤولية الاجتماعية وما يجب على المؤسسات القيام به للعمل بطريقة مسؤولة اجتماعيا وكخطوة التزام بمعايير الاستدامة حيث تدفع المواصفة الممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية لأن تكون أداة لتحقيق التنمية المستدامة وتحافظ على البيئة والمجتمع وأصحاب المصلحة بل وتخدمها، وتضع التنمية كمكون أصيل لها فضلا عن نشر المفاهيم والممارسات الايجابية من خلال البرامج التنموية المختلفة.

IV. 1. نتائج الدارسة:

- لقد أكدت دراستنا نتائج الدراسات السابقة حيث أن المواصفات التي تهتم بها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية هي تلك الموجهة لتحسين الأداء الإنتاجي بشكل رئيسي، في حين يقل الاهتمام بالمواصفات المتعلقة بالأداء البيئي، بينما يعد من النادر الاهتمام بالمواصفات والمعايير الدولية التي تهتم بالأداء الاجتماعي، في حين أن العمل المستدام للمؤسسات لا يعني فقط تقديم المنتجات والخدمات التي ترضي العملاء دون المساس بالبيئة، ولكن أيضا يعني العمل بطريقة مسئولة اجتماعيا.
- المؤسسات عينة الدراسة تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتعتبره جزء من ثقافتها، وذلك يعطي مؤشرا إيجابيا نحو إدراك المسؤولية الاجتماعية في العديد من المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، وبالتالي قدرة ودافعية أكبر نحو تبني مواصفة المسؤولية الاجتماعية.
- يوجد نوع من الحياد والتردد تجاه وجوب تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أنها تمارس فقط اختياريا وعدم وجود تطبيق كامل للمفهوم باستثناء بعض الممارسات.
- ممارسة المسؤولية الاجتماعية تتم من خلال جهود عشوائية تفتقر إلى التخطيط والتنظيم وتحديد الأهداف وهذا ما يستدعي إلى ضرورة تبني مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO26000 لمساعدة المؤسسات على تطوير نظام المسؤولية الاجتماعية. وهو ما يأكد الدور الذي تلعبه المواصفة كأداة مساعدة على نشر المفاهيم والممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية، كما تدفع هذه الممارسات أن تكون أداة لتحقيق التنمية المستدامة حيث تضع التنمية كمكون أصيل لها من خلال البرامج التنموية المختلفة حيث أن السلوك المسؤول هو النجاح المستدام.

IV. 2. الاقتراحات:

- دمج المسؤولية الاجتماعية ضمن الاستراتيجية العامة للمؤسسة بإعادة صياغة أهدافها بطريقة تجعل المسؤولية الاجتماعية هدفا حقيقيا يجب بلوغه؛
- إن ممارسات المسؤولية الاجتماعية هي جهود عشوائية تفتقر إلى التخطيط والتنظيم وتحديد الأهداف، وهنا يبرز دور الاتصال الفعال وتظافر جهود المؤسسات الاقتصادية مع كافة الأطراف ذات العلاقة من الدولة والجهات التشريعية والمنظمات المهنية والمحاسبية والجامعات لتوجيهها نحو أهداف اجتماعية وبيئية واضحة ومساعدتها في تنفيذ استراتيجياتها في هذا الخصوص؛
- تنظيم المزيد من المنتديات والمؤتمرات الدولية تجمع الفاعلين المحليين والعالميين في مجال المسؤولية الاجتماعية وتسمح باحتكاك المؤسسات الاقتصادية مع الخبراء والأساتذة وأصحاب المبادرات النموذجية والناجحة؛
- تنشيط دور الجهات الرقابية والإشرافية لمتابعة الأداء الاجتماعي والبيئي للمؤسسات الاقتصادية والجمعيات المختصة في هذا المجال والكشف عن أي تجاوزات لمسؤوليات المؤسسات الاجتماعية والبيئية؛
- أن يتم وضع مؤشر للمسؤولية الاجتماعية يكون بمثابة مرجع للمؤسسات يضمن الاستفادة من تجارب المؤسسات الرائدة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية ويقدم نهجا منظما للإدارة والقياس والإبلاغ عن التأثيرات الاجتماعية والإفصاح عنه أسوة بالدول المتقدمة؛

- تظافر الجهود من كافة الأطراف ذات العلاقة من المؤسسات والدولة ومهنة المحاسبة ممثلة بالجمعيات والمنظمات المهنية المحاسبية وذلك بإنشاء هيئة تسمى بالهيئة الوطنية للمسؤولية الاجتماعية تكون بمثابة منصة تبادل الخبرات وتنسيق الجهود وتعميم أفضل الممارسات في مجال إدماج الأبعاد البيئية والاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية؛
- لابد أن يقوم المعهد الجزائري للتقييس IANOR بتكثيف تنظيم دورات تدريبية للمؤسسات والفاعلين والمهنيين حول المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية ISO26000 على غرار ما قام به مع المواصفات القياسية الأخرى ISO9001، ISO14001، ISO22000 وغيرها؛
- أن يقوم المعهد الجزائري للتقييس IANOR بالبحث عن سبل التعاون مع المنظمة الدولية للقياس والمواصفات ISO والشبكة العربية للمسؤولية الاجتماعية لإنشاء هيئة لقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية وعملية إعداد المواصفة القياسية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في الجزائر خاصة وفي الدول النامية ومنها العربية عموما باعتبار أن لهم خصوصيات اجتماعية وبيئية متقاربة.

- **<u>الاحالات والمراجع:</u>**

1. Anne Cathrine. (2008, Décembre). les systèmes de contrôle d'une stratégie de responsabilité societale, les cas lafarge et danone,. *Thèse en sciences de gestion, Non publié*, p188.
2. Author, G. (2011, March 14th). *ISO 26000 and the definition of social responsibility*. Récupéré sur http:/www.triple pundit. Com.
3. Azzeri, F. (2005). *Organiser le développement durable.* Vuibert, p83.
4. Drucker, P. (1977). *An introductory view of management.* USA: Harper's collegue press, p584.
5. Drucker, P. (1992, September-October). The neww society of organizations. *Harvard Business Review*, p99.
6. Dubigeon, O. (2009). *Piloter un développement responsable.* Paris, France: Pearson Education.
7. Filiou, L. J. (2007). *Management des PME de la création a croissance.* France: Pearson édition, p422.
8. Filiou, L. J. (2008,). *Rentabilité et pratiques de RSE en milieu PME, premières résultats d'une étude Française*. Récupéré sur http : /www. Cairo. Info/ article php, p11.
9. Franklin, S. (1979). The Business Manager's Dilemma, Defining Social Responsibility. *journal of engineering management(J.E.M), 2*(1), p9.
10. Holmes, S. (1985). Corporate social performance and present areas of commitment. *Academy of management journal (A.M.J), 20*, p435.
11. ISO26000. (بلا تاريخ). المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية ISO26000 حول المسؤولية الاجتماعية. تم الاسترداد من www.iso.org.
12. Salles, M. (2006). *Stratégies des PME et intelligence économique, une méthode d'analyse du besoin* (éd. 2). France: édition Economica, p11.
13. البكري ,ص .م .(2002) .*إدارة الجودة الكلية* .الإسكندرية ,مصر :الدار الجامعية، ص233.
14. بن سفيان الزهراء. (2019). توطين المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة الجزائرية الخاصة مع الإشارة لمؤسسة كوندور. *مجلة البشائر الاقتصادية*(2)، الجزائر: ص110.
15. حسناء مشري. (2015). دراسة أثر المحاسبة الاجتماعية في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة، سطيف، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف1، ص5.
16. شارلز وجاريت جونز، ترجمة ومرافعة رفاعي محمد رفاعي، محمد سيد أحمد عبد المتعال. (2001). *الإدارة الاستراتيجية* (المجلد 1). الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، ص114.
17. عبد الله صادق دحلان. (مارس, 2004). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. *مجلة عالم العمل*(49)، ص16.
18. عبود زرقين. (2009) ، الاستراتيجية الملائمة للتنمية الصناعية في الجزائر ، *مجلة بحوث اقتصادية عربية*،(العدد 45)، ص187.
19. عمر عزاوي، مولاي لخضر عبد الرزاق، بوزيد سايح. (14-15 فيفري 2012). الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. *"دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي* ، بشار: جامعة بشار، ص16.
20. فيليب كوتلر، نانسي لي. (2011). *"المسؤولية الاجتماعية للشركات"، ترجمة علا أحمد إصلاح* (الإصدار 1). القاهرة، مصر: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ص9.
21. محسن بن نايف. (Aout, 2012). *المسؤولية الاجتماعية ISO 26000*. (نشرة تعريفية، المحرر) تم الاسترداد من www.KL -dev.com.

22. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية .(2004) .*كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة* ، نيويورك، جنيف، ص79.
23. وهيبة مقدم. (23-24 أفريل 2012). الملتقى الدولي الاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر: استمرارية... أو قطيعة. *تحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية*. مستغانم: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس، (الصفحات 8-9).
24. يمينة كارو. (ماي، جوان 2003). الملتقى العلمي الدولي الأول حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي. *اليقظة الاستراتيجية الجزائرية في PME – PMI*. الأوراسي.