سلوكيات المواطنة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المتبنية لمعيار الايزو 26000: دراسة تجربة المؤسسة الاقتصادية "SASACE"

Citizenship Behaviors and Social Responsibility for Companies Adopting ISO 26000: Case Study of SASACE Company

إيمان عميرات، دكتوراه إدارة الأعمال، أستاذة مؤقتة.

Imane Amirat, Doctor of Management.

جامعة الدكتور يحي فارس، المدية.

University D. Yahia Farés, Médéa.

حمزة جيلالي تـومـي، أستاذ محاضر ب

Djilali toumi hamza, MCA

جامعة الجيلالي بونعامـة بخميس مليانة

University of Khemis Miliana

تاريخ الإرسال:2021/05/03 **تاريخ القبول: 2021/05/04**

ملخص:

نهدف من خلال هذا المقال الى تحليل مفهوم المسؤولية الاجتماعية، مبادئها الأساسية ومجالات تطبيقها في مؤسسات الاعمال، حيث اعتمدنا في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي، إضافة الى استخدام منهج دراسة حالة من خلال عرض تجربة المؤسسة الجزائرية "sasace"، كنموذج لمؤسسة تبنت المسؤولية الاجتماعية وفقا لإرشادات المعيار الدولي "الايزو 26000"، مع الإشارة للفوائد التي حققتها في إطار ذلك وكيف تجسدت في سلوكياتها اتجاه أصحاب المصلحة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، معيار الايزو 26000، برنامج "sr.mena"، مؤسسة "sasace".

Abstract:

Through this article, we aim to analyze the consept of social responsibility, its basic principles, and its applying areas in companies, it will rely on the analytical descriptive approach for the sake of attaining the main sought goal. It will also use the study case approach by highlighting the experience of SASACE , As a model for a company that has adopted social responsibility in accordance with the guidelines of the international standard "ISO 26000", with reference to the benefits it has achieved and how it is embodied in its behaviors towards stakeholders.

Keywords: Social Responsibility, ISO 26000, Project (SR.MENA), The SASACE Company.

.

1. مقدّمة:

شهدت السنوات الأخيرة انتشارا واسعا لمفهوم المسؤولية الاجتماعية على الصعيد العالمي، ولقد كان للمنظمات الدولية الفضل الكبير في تعميم اعتمادها من قبل الدول الأعضاء وغير الأعضاء فيها، ولعلّ أبرز هذه المنظمات نجد المنظمة الدولية للتقييس والتي أسهت جهودها بشكل كبير في التوصل الى فهم مشترك للقضايا والمبادئ التي يرتكز عليها تجسيد السلوك الاجتماعي المسؤول وفق منهج وأسس سليمة، وذلك بإصدارها لأول معيار دولي للمسؤولية الاجتماعية والمتمثل في "الايزو 26000"؛ وفي ظل دعم المؤسسات الجزائرية لتطبيق هذا المعيار وتشجيعها على ان تكون جزءا من نظام المواطنة الصالحة، بادرت الجزائر بالانضمام الى مشروع "sr.mena" المدار من قبل المنظمة العالمية للتقييس، بهدف تفعيل تبني المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية ودمجها في سياساتها وعملياتها والذي ينعكس على سلوكياتها اتجاه العاملين بها، واتجاه زبائنها والبيئة التي تنشط فيها، وكذا اتجاه المجتمع الذي تعتبر جزء منه وشريكا محوريا في تنميته.

إن هذا الطرح هو جوهر إشكاليتنا التي يمكن صياغتا في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو واقع تجسيد سلوكيات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة التي تتبنى المعيار الدولي الايزو 26000 ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية سنقسم دراستنا لثلاث محاور رئيسية، يتناول المحور الأول الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية، أما المحور الثاني فقد خصص للتعريف بالمعيار الدولي للمسؤولية الاجتماعية "الايزو 26000"، وأهم نتائج اعتمادها بالجزائر في ظل انضمامها لمشروع "sr.mena"، أما في المحور الثالث فقد سلطنا الضوء على تجربة أحد أبرز المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي سارت على نهج المسؤولية الاجتماعية وفقا للخطوط التوجيهية لمعيار الايزو 26000، والفوائد التي حققتها نتيجة لذلك.

2. الدراسات السابقة:

– دراسة الباحثة (**قرن خيرة**)، بعنوان: "**واقع وآفاق تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات الإنتاجية لولايات المدية، الجلفة، والاغواط**"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة المدية، 2016.

هدفت الدراسة الى معرفة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الإنتاجية العاملة بولايات (المدية، الجلفة، الاغواط)، حيث قامت الباحثة بدراسة كل من مستوى التطبيق الحالي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، معوقات التبني، الحوافز المشجعة، دور جماعات الضغط، والافاق المستقبلية للمسؤولية الاجتماعية في هذه المؤسسات. وقامت من خلال

دراستها بتوزيع (60) استبيان على (17) مؤسسة إنتاجية، وتوصلت في الأخير الى أهم النتائج التالية:

- تطبق المؤسسات عينة الدراسة المسؤولية الاقتصادية والبيئية بمستوى مرتفع، اما البعد الاجتماعي فمستوى تطبيقه كان متوسط.
- هناك العديد من المعوقات في تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، في مقدمتها عدم توفر الوقت.
- لا تشكل البيئة الجزائرية قوة ضغط على المؤسسات لتقوم بمسؤوليتها الاجتماعية.

– دراسة الباحث (**فلاق محمد**)، بعنوان: "**مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الاعمال: دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الايزو 9000**"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الشلف، 2014.

وتمثل الهدف الأساسي لهذه الدراسة في محاولة التعرف على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على الشهادة القياسية للجودة. وقد قام الباحث بتوزيع (220) استبيان على (45) مؤسسة اقتصادية من القطاع العام والخاص موزعة على (16) ولاية من التراب الوطني، وتتلخص أبرز النتائج التي توصل اليها في:

- تطبيق المؤسسات الاقتصادية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية كان بدرجة متوسطة اتجاه كل من العاملين، العملاء، البيئة، والمجتمع المحلي، وبدرجة مرتفعة نسبيا اتجاه المالكين.
- كما خلصت الدراسة أيضا لوجود تأثير ذو دلالة معنوية لتبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات في إدامتها لميزتها التنافسية.

– دراسة الباحثة (**مقدم وهيبة**)، بعنوان: "**تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014.

هدفت هذه الرسالة الى دراسة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الاقتصادية، حيث اعتمدت الباحثة على توزيع الاستبيانات على (110) مؤسسة غطت سبع ولايات من الغرب الجزائري. وأظهر البحث أن هذه المؤسسات تمارس مسؤوليتها الاجتماعية بشكل متوسط عموما، حيث كانت ممارساتها جيدة تجاه كل من المساهمين، والمستهلكين، في حين تمارس بشكل متوسط مسؤوليتها البيئية، وتجاه العاملين والموردين، ولا تمارس مسؤوليتها تجاه المجتمع. وكشفت الدراسة ان نقص المصادر المالية لتمويل البرامج الاجتماعية هي أحد أبرز عراقيل ممارسة المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية.

– دراسة الباحثان (**عبد النور ناجي**) و (**عمارة ناجي**)، بعنوان: "**تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في التنمية المحلية المستدامة في الجزائر**"، مقال علمي، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 20، جوان 2017.

سعت الدراسة الى رصد واقع المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في الجزائر، ومعرفة مدى قدرة المؤسسات على ان تأخذ بالمفهوم وتطبقه لتجسيد التنمية المحلية المستدامة، ومن خلال متابعة الباحث للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البلديات، توصل الى ان مستوى المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في الجزائر لم يصل بعد الى ما وصلت اليه في الدول الأخرى، وأعاد سبب ذلك الى العديد من العوامل أهمها غياب الأطر التشريعية والتنظيمية التي من شانها ان تعزز مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية، وعدم وجود تحفيزات لممارسة المسؤولية الاجتماعية في الجزائر.

3. الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية:

1.3 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية مفهوما حديثا لازالت أبعاده وعناصره وحدوده محل جدل بين المفكرين والباحثين، حيث لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي حتى يومنا هذا، كما لا يوجد اتفاق نهائي للقضايا والممارسات التي يشملها. وبالنسبة للتعاريف التي قدمها الأكاديميون ممثلون في علماء الاقتصاد والإدارة، فقد صدر للمنظر الأول للمسؤولية الاجتماعية (Carroll) مقالا سنة (2010)، يؤكد فيه إحصاء (37) تعريفا أكاديميا لها منذ النشأة[1].

وفي هذا الإطار يعتبر الاب المؤسس للمسؤولية الاجتماعية (Howard Bowen) من أوائل من عرفوا المسؤولية الاجتماعية في بداية النصف الثاني من القرن العشرين، ومن وجهة نظره فإن المئات من المؤسسات تمتاز بسلطة تحديد مسار حياة المواطنين بالإضافة إلى أشياء أخرى، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية لرجل الأعمال قد تكون إحدى الوسائل التي تسمح بمعالجة الكثير من المسائل، كما يرى أن لرجال الأعمال مسؤولية في متابعة السياسات واتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة التي تعتبر صالحة ومفيدة من حيث الأهداف والقيم في المجتمع[2].

أما الباحث (Milton Friedman)، والذي كان من أشد المعارضين لتبني المؤسسات مفهوم المسؤولية الاجتماعية لكونها ليست منظمات خيرية، ومهمتها الوحيدة هي تعظيم الأرباح، ويرى أن مسؤولية المؤسسة تتحقق من خلال سداد الأجور للعاملين مقابل العمل الذي يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للزبائن مقابل ما يدفعونه من أموال، وسداد الضرائب للحكومات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للموظفين، واحترام سيادة القانون عن طريق احترام العقود المبرمة. كما أنه يقرّ أن تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية

من شأنه أن يقلل أرباحها ويزيد تكاليف العمل، كما من شأنه أيضا إعطاء قوة اجتماعية للأعمال بشكل أكثر من اللازم[3].

وتجدر الإشارة إلى أن رأيا طرح من قبل الباحث "Robbins" ميز فيه بين المسؤولية الاجتماعية والاستجابة الاجتماعية وفق مجموعة من الأبعاد، مشيرا إلى أن الأولى تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على النهايات من الأهداف بشكل التزامات بعيدة المدى، في حين أن الاستجابة الاجتماعية ما هي إلا الرد العملي بوسائل مختلفة على ما يجري من تغيرات وأحداث اجتماعية على المديين المتوسط والقريب.[4]

وبالنسبة للباحث (Carroll)، فهو أول من أعطى تعريفا شاملا للمسؤولية الاجتماعية وأول من وضع لها أسسها النظرية، بحيث عرفها أنها: "جميع القرارات والفلسفات والطرق والأفعال التدبيرية التي تعتبر تطور ورفاهية المجتمع هدفا لها"، وهي بذلك "التزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به اتجاه المجتمع، وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الايجابية لنشاطات المؤسسات على المجتمع وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن."[5]

2.3 أبعاد ومجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

حاول العديد من الكتاب والباحثين تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتناول كل منهم تلك الابعاد من وجهات نظر مختلفة ووضعوا لها مسميات متباينة، ويعتبر "**هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية**" الذي قام بتطويره (Archie. B. Carroll) من أوائل النماذج التي أحدثت نقلة نوعية في توسيع وإثراء هذا المجال، إذ يشير من خلال نموذجه لأربعة أبعاد رئيسية في شكل مستويات تبدأ من قاعدة الهرم الى قمته على النحو الآتي :

– البعد الاقتصادي:

إن هدف المؤسسة الأول هو العمل بكفاءة وفاعلية لتحقيق مردود اقتصادي وبالتالي أرباح مجزية من ممارسة النشاط، وهذه تعتبر المسؤولية الأولى للإدارة والتي تستند عليها باقي المسؤوليات[6].

– البعد القانوني:

تتعامل المؤسسات مع جهات عديدة، ويحكم هذه التعاملات والعلاقات أطر قانونية وتشريعات يجب احترامها والالتزام بها. ومن أهم القوانين الحاكمة لنشاط الاعمال، قانون حماية الزبون، حماية المنافسة والتجارة، حماية البيئة، حماية العاملين وغيرها[7]. وفي ظل هذا البعد تعتبر المسؤولية الاجتماعية الزامية للتمييز بين ما هو صائب وما هو خاطئ.

– البعد الأخلاقي:

يفترض في إدارة المؤسسات أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية في المجتمعات التي تعمل فيها. وفي حقيقة الامر، فان هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة، ولكن احترامها يعتبر أمرا ضروريا لسمعة

المؤسسة في المجتمع وقبولها. فعلى المؤسسة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه[8].

– البعد الخيري:

وهو يمثل أعلى مستوى في هرم المسؤولية الاجتماعية لكارول، فهو التوجه الذي بموجبه تتحول المؤسسات الى كيانات اجتماعية صالحة من خلال مساهمتها في إثراء قيم المجتمع ومشروعاته وبرامجه الخيرية وكل ما يحسن من نوعية حياة الافراد، كما أن المؤسسة وفق هذا البعد تتمسك بالأنشطة الإضافية والمبادرات الطوعية بما يتجاوز أنشطتها العادية لتمتد الى البحث عن مشاكل المجتمع وحاجاته[9].

➢ مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

قمنا في هذه الدراسة بتحديد أربع مجالات رئيسية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، تتمثل في: مجال العاملين، مجال المنتج، المجال البيئي، ومجال المساهمات تجاه المجتمع؛ بحيث كل منها يتضمن في جوهره مزيجا من المسؤوليات الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والانسانية، وتجدر الإشارة الى أن هذه المسؤوليات يتباين أصحاب المصلحة من ناحية ترتيبها وفق الأهمية، فمثلا يركز المالكون بالدرجة الأولى على الجانب الاقتصادي بشكل عام، في حين يركز الزبائن على المسؤولية الأخلاقية أولا، أما العاملون فما يهمهم هو تطبيق المؤسسة للقوانين والتشريعات، ولكن المجتمع المحلي يعطي أهمية كبرى للبعد الخيري والإنساني لممارسات المؤسسات.

– مجال العاملين:

يمثل العمال مجالا داخليا مهما من مجالات المسؤولية الاجتماعية، تلتزم المؤسسة فيه بالعمليات التي تهدف من خلالها الى تحقيق التوازن والاستقرار لصالح العاملين، والولاء والانتماء لصالح المؤسسة.

– مجال المنتج:

يتحدد نطاق هذا المجال بالأنشطة المرتبطة بالزبائن، من حيث جذب ثقتهم والحفاظ على رضاهم وخاصة الاهتمام بحمايتهم، فلقد برزت متطلبات حماية الزبون كقضية هامة ضمن قضايا المسؤولية الاجتماعية الواجب على كل المؤسسات بدون استثناء أخذها في الحسبان عند وضع الخطط واتخاذ القرارات.

– المجال البيئي:

ويعرف أيضا بالمسؤولية البيئية للمؤسسات، ويشمل عدة سلوكيات من بينها نذكر: التخفيف من الغازات المؤثرة على التغيرات المناخية، الاقتصاد في استخدام الموارد الطبيعية النادرة، استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة، المبادرة بالمشاركة في البرامج والنشاطات التي تهدف الى حماية البيئة والحد من تلوثها...وغيرها.

– مجال المجتمع:

وهو يمثل جوهر تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، إذ يشمل مختلف الممارسات والبرامج التي

تهدف لخدمة المجتمع والتخفيف من مشاكله والمساهمة في تنميته.

4. اعتماد الجزائر للمعيار الدولي للمسؤولية الاجتماعية (الايزو 26000):

1.4 مضمون المواصفة الارشادية "الايزو 26000":

مضت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي في عملها بشأن المسؤولية الاجتماعية منذ عام (2003)، من خلال تأسيس مجموعة الايزو الاستشارية للمسؤولية الاجتماعية، وإضافة قيمة على البرامج والمقترحات القائمة بالفعل منذ عام (1992) عند انعقاد "قمة الأرض" الخاصة بالبيئة في "ريو دي جانيرو"، والتي تم التأكيد عليها في عام (2002) عند انعقاد "القمة العالمية الخاصة بالتنمية المستدامة" في "جنوب افريقيا"[10].

وفي جانفي من سنة (2005)، صوت (37) عضوا في الايزو على اقتراح لإعداد مواصفة قياسية حول المسؤولية الاجتماعية، وقد حصل هذا الاقتراح على موافقة (32) دولة، وأبدت استعدادها للمشاركة في إعداد المواصفة.

وعقب خمس سنوات من العمل، تم نشر المواصفة الارشادية للمسؤولية الاجتماعية " الايزو 26000 " في سنة (2010)، بحيث أكثر من (80) بلد تبناها واعتمدها كمعيار وطني وأتاحها في السوق الوطنية، كما اعتمدت من قبل (07) دول عربية ومن بينها دولة الجزائر.

وتستخدم مواصفة "الايزو 26000" كدليل إرشادي وتوجيهي حول المسؤولية الاجتماعية ولا يقصد منها الإلزام، وليست لها شهادة معتمدة كبقية المواصفات القياسية، فهي تقدم مبادئ وتوجيهات لكافة المؤسسات وتحدد لها الطريقة التي تسترشد بها لإدماج المسؤولية الاجتماعية في نظامها وتطبيقها.

وتتضمن المواصفة الارشادية للمسؤولية الاجتماعية مقدمة، وسبعة بنود، وعدة ملاحق، ويمثل البندين الرابع والسادس أهم بنود المواصفة واكبرها، والتي تناولت مبادئ المسؤولية الاجتماعية وموضوعاتها السبع الأساسية، والمتمثلة في[11]:

- المبادئ السبعة الأساسية هي:

– مبدأ المساءلة.
– مبدأ الشفافية.
– مبدأ السلوك الأخلاقي.
– مبدأ احترام مصالح أصحاب المصلحة (أصحاب المصلحة هم أفراد أو مجموعات يتأثرون بإجراءات المؤسسة أو لديهم القدرة على التأثير فيها).
– مبدأ احترام سيادة القانون.
– مبدأ احترام الأعراف الدولية للسلوك.
– مبدأ احترام حقوق الإنسان.

➢ الموضوعات الرئيسية السبعة التي يجب على كل مستخدم لـ ISO 26000 مراعاتها، هي:

- الحوكمة المؤسسية.
- حقوق الإنسان.
- ممارسات العمل.
- البيئة.
- ممارسات التشغيل العادلة.
- قضايا المستهلك.
- إشراك وتنمية المجتمع.

2.4 مشروع المسؤولية الاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (SR.MENA):

أُطلق في سنة (2011) مشروع (sr.mena) لنشر وتعميم اعتماد المعيار الدولي "الايزو 26000" في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، واستمر لمدة أربع سنوات، حيث كان تركيزه على تعزيز المسؤولية الاجتماعية في ثمان دول عربية بالمنطقة ومن بينها دولة الجزائر، وذلك من خلال اتخاذ خطوات عملية من شأنها أن تسهم في مساعدة الجهات الفاعلة لتبني الخطوط التوجيهية لمعيار الايزو 26000، وتمثلت أهم نتائج المشروع بالجزائر في:

- تدريب (16) خبير جزائري في قضايا المسؤولية الاجتماعية من قبل خبراء دوليين اختارتهم المنظمة العالمية للإيزو لهذا الغرض.

- تلقى أكثر من (250) عامل جزائري لدى المؤسسات المشاركة في المشروع، تدريبات واستشارات وتم تأهيلهم لتطبيق نهج المسؤولية الاجتماعية.

- شاركت (16) مؤسسة جزائرية في هذا المشروع من أجل تبني معيار الايزو 26000، وتحصلت ثلاث مؤسسات من بين المجموعة المشاركة، على اعتراف المنظمة الدولية للتقييس لتقدمها الكبير في تبني المسؤولية الاجتماعية، ومن بينها المؤسسة الجزائرية الخاصة "sasace".

5. تجربة المؤسسة الاقتصادية "SASACE" في تبني المسؤولية الاجتماعية وتجسيد سلوكياتها اتجاه أصحاب المصلحة:

1.5 التعريف بالمؤسسة الجزائرية الخاصة "SASACE":

أُنشأت المؤسسة الجزائرية الخاصة للاكياس المغلفة (sasace) سنة (2003)، ولقد حققت الريادة في تصنيع الأكياس البلاستيكية الصديقة للبيئة، بطاقة إنتاجية تبلغ (45 مليون) كيس في السنة.

ولقد كانت سنة (2008) بداية تطبيق المؤسسة للمعايير العالمية للجودة وحصولها على شهادة (الايزو 9001)، تلتها شهادات علامة تاج (Marque Marque Tedj sac /Tedj sac à valve à fond cousu) سنوات (2016/2010) على التوالي.

ونتيجة لتواصل جهود المؤسسة لتجسيد أهداف التنمية المستدامة فقد تحصلت في سنة (2012) على المواصفة العالمية للبيئة (ايزو 14001)، وفي نفس السنة، واستنادا لأدائها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي فقد تم اقتراحها من قبل المعهد الجزائري للتقييس للانضمام الى مشروع (sr.mena)، لتتبنى من خلاله المسؤولية الاجتماعية وتتحصل على اعتراف المنظمة الدولية للتقييس لتفوقها في اعتناق فكر المسؤولية الاجتماعية ودمجها في نظامها الإداري المتكامل.

2.5 إجراءات تبني مؤسسة "SASACE" للمسؤولية الاجتماعية:

تم في البداية إنشاء لجنة التوجيه الدائمة (CPP ISO 26000)، المسؤولة عن نشر ومراقبة واستدامة نهج المسؤولية الاجتماعية وتعزيزها في سلسلة القيمة ومجال تأثير "sasace". وقامت هذه اللجنة ببناء خطة عمل أبرز ما ركزت عليه[12]:

1. اعتماد عملية التقييم الذاتي الدوري لممارسات "sasace" من ناحية المسؤولية الاجتماعية.
2. مراجعة وتحديث رؤيتها وسياستها العامة في ضوء التزامها بالمسؤولية الاجتماعية.
3. التعبير عن أهداف المسؤولية الاجتماعية بمؤشرات قياس، ومتابعتها باستخدام لوحة القيادة المشتركة.
4. توسيع الحوار مع أصحاب المصلحة الأكثر معنية بنهج المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة "sasace"، من خلال حلقات عمل (ورشات) محددة لجمع التوقعات ودراستها.
5. حملات التوعية والتدريب (لجميع العاملين) بشأن الالتزامات الاجتماعية للمؤسسة، ومعيار الايزو 26000.
6. مشاركة ممارساتها الجيدة على موقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية.

3.5 تجسيد المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة "SASACE":

سنوضح فيما يلي أهم ما قامت به المؤسسة محل الدراسة في إطار تجسيدها لسلوكيات المواطنة والمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة الرئيسيين (العمال، المنتج، البيئة، والمجتمع):

أ.إنشاء نظام التكييف الحيوي:

إن تحقيق الصحة والسلامة في العمل تعتبر من الاهتمامات الرئيسية لمؤسسة "sasace". ومن أجل تحسين ظروف العمل في ورش الإنتاج (حيث كانت درجة الحرارة تصل إلى 45 درجة مئوية في الصيف) قامت "sasace" بإنشاء نظام تبريد طبيعي يعمل بدون ضاغط أو غاز التبريد (CFC) بقيمة مالية بلغت (10.000.000 دج).

وتخطط "sasace" لتحسين كتل التبريد المثبتة عن طريق تركيب كتل أخرى من أجل الوصول إلى درجة الحرارة المثلى (22 درجة مئوية)؛ بالإضافة إلى ذلك، ترغب المؤسسة في المساهمة في تعميم هذه التكنولوجيا بدعم وتشجيع المورد لتصنيعها في الجزائر والخارج. وتتمثل اهم النتائج التي حققتها:

– تحسين مناخ العمل بشكل كبير في ورش الانتاج مع درجة حرارة (28) درجة مئوية في الصيف (بدلاً من 45 درجة مئوية) والذي أدى الى انخفاض بنسبة (30%) في الحوادث المتعلقة بظروف العمل القاسية بسبب الحرارة.

– علاج تعطل الآلات المتعلقة بالارتفاعات المتكررة للحرارة مما أدى إلى انقطاعات في الإنتاج كانت ضارة بالأداء، والذي انعكس على استرداد (17%) من وقت التشغيل.

– توفير تكييف هواء بديل دون التأثير السلبي على البيئة لأنه (100%) طبيعي، وتقليل استهلاك الطاقة من خلال استخدام هذه التكنولوجيا الصديقة للبيئة.

ب. تعزيز جودة المنتج:

منذ إنشاء مؤسسة "sasace" كانت الاحبار المذيبة هي منتجات الطباعة الوحيدة المتوفرة محليا. فواجهت المؤسسة التحدي المتمثل في دعم أحد موردیها المحليين لتطوير أحبار المياه القابلة للطباعة على القماش البلاستيكي، حيث قام فريق من المؤسسة بإجراء دراسة فنية واقتصادية وبيئية، كما تم اجراء أبحاث واختبارات في ورشات الإنتاج والتي اثبتت فعالية المنتج الفنية وحتى البيئية. وتتمثل أهم المنافع المحققة من خلال مبادرة المؤسسة في استبدال المادة المستخدمة في طباعة الاكياس:

–الحفاظ على صحة العمال من خلال الحد من تبخر المنتجات الضارة والتي كانت بسبب استخدام وتخزين الاحبار المذيبة في السابق.

–تقليل التأثيرات البيئية من خلال تقليل كمية الحبر المستهلك (مقارنة بالأحبار المذيبة لنفس كمية الأكياس المطبوعة).

–المساهمة في التنمية المحلية من خلال دعم المورّد، والمشاركة في الترويج لأحبار المياه المصنوعة في الجزائر.

ت. حماية البيئة:

أصبحت مؤسسة sasace "الرائدة في الجزائر في تصنيع الأكياس الصديقة للبيئة" تدرك خطر التلوث الناجم عن النفايات البلاستيكية، ولذلك شرعت في اتباع نهج مبتكر للبحث والتطوير بالشراكة مع مختبرات ذات شهرة عالمية. ولقد نتج عن هذا العمل تطوير أكياس غير سامة بيئيا فهي منسوجة من "البولي بروبيلين" القابل للتحلل بيولوجياً في ظرف أقصاه ستة أشهر، عوض الكيس العادي الذي يستغرق (500) سنة للتحلل في الطبيعة. وقد كلفت هذه المبادرة

مؤسسة "sasace" حوالي (5.000.000 دج) في عملية التصميم، و(2.000.000 دج) في عملية الاختبارات والتجريب، و (6.5 مليون دينار جزائري) لحدث إطلاق الأكياس المنسوجة القابلة للتحلل بيولوجيا (oxo-biodégradable).

ث. دعم أصحاب المصلحة:

اكتشفت مؤسسة "sasace" أنه لا يوجد معيار وطني يتناسب وقطاع نشاطها (الاكياس الصديقة للبيئة)، لذلك أعربت عن رغبتها في إنشاء معيار مع المعهد الجزائري للتقييس، وبعد ثلاث سنوات من البحث وعلى الرغم من العديد من الصعوبات في التنفيذ، وُلد المعيار (NA 13613) في عام (2009). ونتيجة لهذه المبادرة، قامت وزارة البيئة الجزائرية في عام (2010)، بمشروع وضع القانون المتعلق بالأغلفة البلاستيكية القابلة للتحلل الحيوي (oxobiodégradable).

وفي سنة (2013) ساهمت المؤسسة بنشاط في مراجعة وتحسين المعيار الحالي (NA 13613) لتضمين العناصر المتعلقة بتغليف المواد الغذائية، ومنذ ذلك الحين، لدى المؤسسات نظام مرجعي وطني يهدف إلى تنظيم الممارسات الصناعية وتأمين الزبون.

بالإضافة إلى ذلك، تضع مؤسسة "sasace" خبراءها في خدمة المعهد الجزائري للتقييس باعتباره أحد أهم أصحاب المصلحة الخارجيين بالنسبة للمؤسسة، بحيث ساهمت في اعتماد وتطوير ومراجعة أكثر من (250) معيار، بهدف تشجيع الإنتاج الوطني استنادا على مقاييس محددة كأداة لتنظيم السوق الجزائرية.

4.5 نتائج تطبيق مؤسسة SASACE للمسؤولية الاجتماعية وفقا لمعيار الايزو 26000:

– تطوير تقرير الاستدامة الأول وفقا لنموذج مبادرة الإبلاغ العالمية (GRI).

– تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إطار مخطط وممنهج ومستمر.

– التقدم في تطوير منتجات التغليف القابلة للتحلل الحيوي (البولي ايثيلين).

– تحسين العلاقات مع العاملين وباقي أصحاب المصلحة.

– تحسين سمعة المؤسسة.

– الاهتمام بالمبادرات الاجتماعية.

– إشراك العمال، وإلقاء الضوء على دور كل عضو في المؤسسة لتجسيد وتعزيز القيم والسلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية لـ "sasace".

6. الخاتمة:

في نهاية الدراسة يمكن القول ان تطبيق المسؤولية الاجتماعية لا يعني تخلي المؤسسات عن أهدافها التي وجدت لأجلها وعلى رأسها تحقيق الأرباح، وإنما لابد أن يُفهم ذلك في إطار الموازنة بين دورها الاقتصادي وبين الدور الاجتماعي الذي تتبناه بدافع الارتقاء لمصاف المؤسسات المواطنة.

وإن لم تقتنع المؤسسات بأهمية تبني استراتيجية فعالة لدمج المسؤولية الاجتماعية في نظامها الإداري لما انعكست في سلوكياتها مع بيئتها وباقي أصحاب المصلحة، وهذا ما تحققنا منه في دراستنا للمؤسسة الاقتصادية "sasace"، والتي وجدنا أنها سارت على نهج الخطوط التوجيهية للمواصفة العالمية "الايزو 26000"، سعيا منها لبناء نظام استراتيجي للمسؤولية الاجتماعية يتجذر في صلب سياساتها، ورسالتها، ورؤيتها، لتجسد برامج وسلوكيات تخدم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، مما جعلها تتعدى المفهوم المنتشر لدى معظم المؤسسات الجزائرية التي تتظاهر بتطبيقها للمسؤولية الاجتماعية الا انها في الواقع جلّ سلوكياتها تنحصر في برامج الرعاية والنشاطات الخيرية المؤقتة التي تطغى عليها خدمة الأهداف الضيقة للمؤسسات لا أكثر، وهذا ما جعل الجزائر تغدو بعيدة عن عالم المواطنة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بمعناها العميق وبأهدافها التنموية المستدامة.

وعليه، في الاخير نقترح بعض التوصيات للمؤسسة "sasace" من أجل أن تجسد سلوكيات ومبادرات أكثر اتجاه المجتمع باعتباره المجال الذي يحظى بأقل اهتمام مقارنة بباقي أصحاب المصلحة، وأيضا من أجل مواجهة العقبات التي تثبط من انتشار هذه الثقافة في بيئة الاعمال الجزائرية بصفة عامة:

– لابد من تكثيف المبادرات والبرامج الموجهة للمجتمع، ومن بين اهم الحلول التي يمكن ان تساعد المؤسسة على تعزيز الاهتمام بهذا المجال هي تحديد فئة من المجتمع تكون المؤسسة مستعدة لتسخير امكانيتها في سبيل خدمتها، ثم تحديد القضية الاستراتيجية التي تؤثر على حياة هذه الفئة ليتم تجسيدها من قبل المؤسسة.

– لابد أن يكون هناك تواصل مع المؤسسات الاقتصادية الأخرى المتبنية للمسؤولية الاجتماعية في الجزائر، وذلك من أجل الاستفادة من الخبرات والتجارب، والتعاون معها لتطوير مشاريع اجتماعية تنموية مشتركة.

– الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يجب أن لا يقتصر على مؤسسة sasace ، بل لابد من الالتزام المشترك لكل المؤسسات الاقتصادية مهما كان حجمها أو نشاطها، وأن تكون لها مسؤولية اتجاه تعزيز التنمية المستدامة والارتقاء بمستوى المجتمعات التي تعمل في ظلها اقتداءا بالمؤسسات الرائدة عالميا في هذا المجال.

– يجب على كل مؤسسة أن تربط النشاطات الاجتماعية بقدراتها المالية والتنظيمية لتدرك الحدود التي يجب ان تعمل فيها، ولضمان تحقيقها على أرض الواقع.

– على المؤسسات الاقتصادية أن تتواصل مع المعهد الجزائري للتقييس (IANOR) باعتباره الجهة الحكومية الوحيدة التي تدعم المؤسسات الجزائرية لمراعات المعايير العالمية للمسؤولية الاجتماعية، خصوصا بعد إصداره للدليل الوطني لتقييم المسؤولية الاجتماعية

للمؤسسات في الجزائر، وفقًا لمعيار NA / ISO 26000.

– لا يمكن للمؤسسات الاقتصادية الخاصة ان تحقق بمفردها الاهداف المرجوة من المسؤولية الاجتماعية، مالم يكن هناك تقاسم للجهود وتنسيق للأعمال بينها وبين كل من القطاع الحكومي والمجتمع المدني، لتجسيد برامج مجتمعية مبنية على منظومة مؤسساتية متكاملة.

7. المصادر والمراجع:

1.7 باللغة العربية:

– الكتب:

– أبو النصر مدحت، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات: المواصفة القياسية ISO 26000، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015.

– الغالبي طاهر محسن منصور، العامري صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

– المقالات العلمية:

– بودي عبد القادر، بن سفيان زهرة، المسؤولية الاجتماعية للمقاول ومؤسسته الخاصة في تحقيق التنمية المستدامة، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2012.

– جديدي روضة، مزيو ألفة، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، المؤتمر الثالث للعلوم المالية والمصرفية حول حاكمية الشركات والمسؤولية الاجتماعية: تجربة الأسواق الناشئة، جامعة اليرموك، الأردن، 17-18 أفريل 2013.

– الأطروحات والرسائل الجامعية:

– العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011.

– خوليدات صالح، المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2011.

– فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الاعمال، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2014.

2.7 باللغة الأجنبية:

- Bouyoud Floriane, Le management stratégique de la responsabilité sociale des entreprises, Pour l’obtention du titre de docteur en science de gestion, Conservatoire National des Arts et Métiers, Laboratoire

D'investigation en Prospective Stratégie et Organisation, Paris, 2010.

- ISO, iso26000 and the sustainable development goals, Geneva, Switzerland, 2018.

- ISO, sr mena case study, project on the uptake and use of iso26000 on social responsibility within the mena region, SASACE, Algeria.

8. الهوامش:

[1] فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الاعمال، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2014، ص 20.

[2] Bouyoud Floriane, Le management stratégique de la responsabilité sociale des entreprises, Pour l'obtention du titre de docteur en science de gestion, Conservatoire National des Arts et Métiers, Laboratoire D'investigation en Prospective Stratégie et Organisation, Paris, 2010, p44.

[3] فلاق محمد، مرجع سبق ذكره، ص20.

[4] الغالبي طاهر محسن منصور، العامري صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص49.

[5] بودي عبد القادر، بن سفيان زهرة، المسؤولية الاجتماعية للمقاول ومؤسسته الخاصة في تحقيق التنمية المستدامة، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2012، ص6.

[6] جديدي روضة، مزيو ألفة، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، المؤتمر الثالث للعلوم المالية والمصرفية حول حاكمية الشركات والمسؤولية الاجتماعية: تجربة الأسواق الناشئة، جامعة اليرموك، الأردن، 17-18 أفريل 2013، ص184.

[7] جديدي روضة، مزيو ألفة، مرجع سبق ذكره، ص 184.

[8] العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011، ص59.

[9] خوليدات صالح، المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2011، ص 77.

[10] أبو النصر مدحت، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات: المواصفة القياسية ISO 26000، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015، ص 91.

[11] ISO, iso26000 and the sustainable development goals, Geneva, Switzerland, 2018, p06.

[12] ISO, sr mena case study, project on the uptake and use of iso26000 on social responsibility within the mena region, SASACE, Algeria, p11.