مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255
المجلد5،العدد2 – ديسمبر 2018
OEB Univ. Publish. Co.

دور الأطراف ذات المصلحة في استدامة المؤسسات الصناعية

–دراسة حالة عينة من مؤسسات الصناعات الإستخراجية في شمال شرق الجزائر–

The role of stakeholders in the sustainability of industrial enterprises - Case Study of Extractive Industries Institutions in North - East Algeria-

د. محمد الناصر مشري
مخبر البحوث والدراسات الإقتصادية، جامعة سوق أهراس، الجزائر
nacer_mecheri@yahoo.fr

د. منصف بن خديجة*
مخبر البحوث والدراسات الإقتصادية، جامعة سوق أهراس، الجزائر.
benkhedidjam81@gmail.com

تاريخ التسليم:(2018/04/23)، تاريخ التقييم:(2018/05/27)،تاريخ القبول:(2018/06/03)

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يمكن أن يلعبه أصحاب المصلحة في استدامة المؤسسات الصناعية، وتم الاعتماد على عينة المسح الشامل للمؤسسات ذات الأسهم الناشطة في قطاع الصناعات الإستخراجية في شمال شرق الجزائر(عنابة، قالمة، سوق أهراس، تبسة)؛ والبالغ عددها 23 مؤسسة،حيث تم توزيع استمارة واحدة لكل مؤسسة، وتم استرداد 17 استمارة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن هذه المؤسسات تعتمد على كل الأطراف الفاعلة في تحقيق الاستدامة ولكن يبقى هذا الدور متفاوت بين تلك الأطراف.

الكلمات المفتاحية: أصحاب المصلحة، استدامة المؤسسات، مؤسسات الصناعات الإستخراجية، شمال شرق الجزائر.

Abstract :

The aim of This study is identifying the role that stakeholders can play in the sustainability of industrial enterprises. The sample of the total survey of the 23 companies that are active in the extractive industries sector in northeast Algeria (Annaba, Guelma, Souk Ahras and Tebessa), One questionnaire was distributed to each institution, and 17 were retrieved. The results of the study showed that these enterprises depend on all stakeholders to achieve sustainability, but this role remains uneven among these parties.

Keywords: Stakeholders, Sustainability of Enterprises, Extractive Industries enterprises, North-east of Algeria.

*المؤلف المراسل: منصف بن خديجة، benkhedidjam81@gmail.com

المقدمة:

أضحت التنمية المستدامة منذ الربع الأخير من القرن الماضي محور اهتمام مختلف الدول والهيئات على اختلاف مجالاتها وانتماءاتها، وإن تحول الدول النامية والمتقدمة على حد سواء نحو تبني مفهوم جديد قائم على فكرة الاستدامة فرضته التطورات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الحديثة، لكن تطبيق الاستدامة لا يقتصر على الدول فقط وإنما يشمل المؤسسات عامة والصناعية خاصة على اعتبار أنها الأكثر احتكاكا بالمتغيرات البيئية هذا من ناحية، ومن ناحية أخري على اعتبار أنها المسؤول المباشر على تحقيق متطلبات الاستدامة على المستويين المحلى والدولي.

إن اهتمام المؤسسات بموضوع الاستدامة دفعها إلي ضرورة توسيع اهتماماتها لتشمل العلاقة مع أصحاب المصلحة، هذه الأخيرة أصبحت تشكل محور اهتمام إستراتيجية المؤسسات وتجعل منها هدفا تسعى إلي بلوغه وتعمل على ضمان ولاء هذه الإطراف، فصناع السياسات الحكومية؛ الزبائن؛ الموردون؛ جمعيات وهيآت حماية البيئة؛ أصحاب رؤوس المال والعاملون باتوا يمارسون ضغطا كبيرا على المؤسسات، حيث باتت هذه العلاقة تحدد مستقبل المؤسسة خاصة في ظل مسيرتها نحو تحقيق الاستدامة.

- **الإشكالية:** المؤسسة الصناعية الجزائرية خاصة منها الإستخراجية كغيرها من المؤسسات العالمية الأخرى تعمل على الدخول في النسيج الدولي من أجل ضمان حصتها في السوق المحلية والإقليمية والعالمية، فمستقبلها أصبح مرهون بمدى قدرتها على إرضاء هذه الأطراف على اعتبار أنهم واحد من أهم مداخل تحقيق الاستدامة، **فما هو الدور الذي يلعبه أطراف ذات المصلحة في تحقيق استدامة مؤسسات الصناعة الإستخراجية في شمال شرق الجزائر؟**

على ضوء ما تقدم، تتبلور لنا معالم إشكالية الدراسة من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإستدامة بدلالة الواقع المعاش في المؤسسات محل الدراسة؟
- كيف يتم تحقيق مطالب الأطراف ذات المصلحة في المؤسسات محل الدراسة؟
- ما مدى مساهمة الإهتمام بالأطراف ذات المصلحة في تحول المؤسسات المدروسة نحو الاستدامة؟

- **فرضيات الدراسة:** استنادا إلى إشكالية الدراسة تم صياغة فرضيات تنسجم مع موضوع البحث:

➢ **الفرضية الرئيسية:** تعتمد المؤسسة الصناعية الإستخراجية في شمال شرق الجزائر في توجهها نحو تحقيق الاستدامة على إشباع رغبات كل الأطراف ذات المصلحة.

وهي بدورها تنقسم إلي الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** تعتمد المؤسسة الصناعية الإستخراجية في شمال شرق الجزائر في توجهها نحو تحقيق الاستدامة على إشباع رغبات عمالها.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** تعتمد المؤسسة الصناعية الإستخراجية في شمال شرق الجزائر في توجهها نحو تحقيق الاستدامة على إشباع رغبات زبائنها.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** تعتمد المؤسسة الصناعية الإستخراجية في شمال شرق الجزائر في توجهها نحو تحقيق الاستدامة على إشباع رغبات مورديها.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** تعتمد المؤسسة الصناعية الإستخراجية في شمال شرق الجزائر في توجهها نحو تحقيق الاستدامة على إشباع رغبات المساهمين.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** تعتمد المؤسسة الصناعية الإستخراجية في شمال شرق الجزائر في توجهها نحو تحقيق الاستدامة على الاهتمام بالمنافسين.
- **الفرضية الفرعية السادسة:** تعتمد المؤسسة الصناعية الإستخراجية في شمال شرق الجزائر في توجهها نحو تحقيق الاستدامة على الاهتمام بالبيئة الطبيعية.

- **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مختلف المفاهيم المتعلقة باستدامة المؤسسات؛
- التعرف على أهم الأطراف التي تعتبر هم المؤسسة ذوي تأثير على نشاطها؛
- دراسة مدى تأثير الأطراف ذات المصلحة على مستقبل الاستدامة في مؤسسات الصناعة الإستخراجية بمنطقة شمال شرق الجزائر.

I. مدخل حول استدامة المؤسسة

1. تعريف الاستدامة:

مثلت 1987 سنة أول ظهور رسمي لمفهوم التنمية المستدامة وهذا على لسان رئيسة وزراء النرويج **غرو هارلم برنتدلاند** من خلال تقريرها الذي سمي بـ"**مستقبلنا المشترك**" للتعبير عن السعي نحو ضرورة تحقيق العدالة بين الأجيال الحالية والأجيال المستقبلية، حيث عرفت فيه التنمية المستدامة على أنها "التنمية التي تلبي حاجيات الأجيال الحالية (الحاضرة) دون الإضرار بقدرة الأجيال

المستقبلية على تلبية احتياجاتها الخاصة" ونجد أن هذا التعريف يعالج نقطتين أساسيتين (Martin, 2004, P: 06): الأولى تتمحور حول الحاجات، وتعني الحاجات الأساسية التي يجب تلبيتها وتوفيرها لجميع أطراف المجتمع بالشكل الذي يضمن تحقيق عدالة اجتماعية ليس فقط بين أفراد المجتمع الحالي وإنما بين أفراد المجتمع الحالي وأفراد المجتمع المستقبلي، أما النقطة الثانية التي يتضمنها هذا التعريف هي فكرة تحديد الاستغلال اللاعقلاني للموارد المتاحة، أي التنمية التي تستخدم المخزون من الموارد الاقتصادية والطبيعية والعمل على عدم تناقص هذا المخزون، وترك المجال للأجيال القادمة للاستفادة من هذه الموارد.

في الوقت الذي يحيط فيه مفهوم الاستدامة بكل ما يتعلق بمستقبل مجتمعاتنا والنجاح في مجال الأعمال في عالمنا، أصبح هذا المفهوم مدعاة لتحول شركات الأعمال إلى احترام الحدود البيئية، وأصبح الوفاء بالمتطلبات والاحتياجات الاجتماعية قاعدة لا مثيل لها للابتكار في الاستراتيجية والتصميم والتصنيع، ويوفر مفهوم الاستدامة فرص هائلة للتنافس والتكيف مع العالم الذي يتغير بسرعة، لذلك توالت التعاريف التي عالجت هذا المضمون من وجهة نظر المؤسسة، فيعرفها وليام رولكز هاوس مدير حماية البيئة الأمريكية على أنها "تلك العملية التي تقر بضرورة تحقيق نمو اقتصادي يتلاءم مع قدرات البيئة، وذلك من منطلق أن التنمية الاقتصادية والمحافظة على البيئة هما عمليتان متكاملتان وليس متناقضتان" ، ولقد ركز هاوس في تعريفه للتنمية المستدامة على بعدين وأعتبرهما وجهين لعملة واحدة وهما البعد الاقتصادي والبعد البيئي؛ فمن منظوره أن العمل على البعد البيئي لا ينقض من القيمة الاقتصادية له بل يكمله ويعظم من منافعه، ولا يعتبر عائق ونقيض له. بينما يعتبرها البنك الدولي "التنمية التي تهتم بتحقيق التكافؤ المتصل الذي يضمن إتاحة الفرص للأجيال القادمة، وذلك بضمان ثبات رأس المال الشامل أو زيادته المستمرة عبر الزمن" (عماري، 2008، ص: 05).

يعتبر السعي الدائم للمؤسسة على الإسهام في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بالحفاظ على البيئة الطبيعية وتحسين نوعية الحياة ومحاربة الفقر دون أن يؤثر ذلك على فرص الاستثمار وتحقيقها للأرباح، خطوة هامة في سيرها وسعيها نحو الاستدامة والاستمرارية لتصبح بدورها مؤسسة مستدامة، تلك المؤسسة السابقة للأعمال التي تعكس تبنيها للركائز الثلاث للتنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي)(PHILIPPE D : 2009).

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الاستدامة بالنسبة للمؤسسات بشكل مبسط على أنها أسلوب مسؤول في إدارة المؤسسات، ينجم عنه تأثيرات إيجابية على الصعيد الاقتصادي والبيئي

والاجتماعي، كما يمكن القول إنها وعي لتأثير الشركة الإيجابي في البيئة والمجتمع المحيطين بها، والحرص على التخفيف من أي آثار سلبية تسببها عمليات الشركة من خلال تبني المبادرات التي تراعي المقومات الثلاثة الأساسية للتنمية(المجتمع والبيئة والاقتصاد)، كما أنها تمثل مجموع الالتزامات والاعتبارات التي تلزمها بالحفاظ على نوعية الحياة من خلال التأقلم مع البيئة عن طريق استغلال الموارد الطبيعية لأطول مدة زمنية ممكنة، مما يؤدي إلى المحافظة على استمرار الحياة من ناحية؛ ومن ناحية أخرى استمرارية نشاط المؤسسة.

2. مبادئ الاستدامة:

يعتمد تطبيق الاستدامة في أي بيئة حيوية على أربعةِ مبادئ، هي:

أ. ***مجال الاستدامة:*** هو عبارة عن النطاق، أو المجتمع الذي يتم تطبيق الاستدامة على أرضه، وعادة يرتبط وجوده بمجموعة من العوامل الاجتماعية، والاقتصادية، والبيئية التي تشكل معا الدعم الكامل لنطاقِ الاستدامة بكافة مكوناته، ففي هذه الحالة فنطاق الاستدامة يقتصر على المؤسسة، حيث نجد أن المؤسسة ملزمة بالامتثال لمتطلبات القوانين واللوائح والتقارير التي تقرها الدولة، العمل مع الجهات الحكومية وأجهزة المجتمع المدني، والأطراف ذات المصلحة لتدعيم التنمية المستدامة على مستوى كلي.

ب. *الإشراك الكامل للأطراف ذات المصلحة:* عند عمل المؤسسة على تحقيق الاستدامة تكون فرص النجاح قوية بدرجة كبيرة، إذا شملت مشاركة الأطراف الفاعلة في المؤسسة وهذا عائد إلى (OCDE, 2010, P :17):

- قدرة أصحاب المصلحة على تحديد الأولويات؛
- قدرة الأطراف الفاعلة على إيجاد مختلف الحلول للمشاكل التي تواجهها المؤسسة؛
- أعضاء المجتمع المحلي (زبائن، موردون، جمعيات حماية البيئة...الخ) يعملون غالبا على مراقبة مشاريع المؤسسة؛
- إن مشاركة الأطراف الفاعلة يمكن أن تساعد على بناء قواعد جماهيرية تؤيد التغيير.

ج. *الموارد:* تمثل الموارد مختلف المصادر الطبيعية والغير طبيعية التي تساهم في دعمِ نطاق الاستدامة على القيام بدوره، فعندما تكون الموارد كافية ومناسبة لأعداد الكائنات الحية يؤدي ذلك إلى المحافظة على استدامة حياتها لأطول وقت ممكن، فالمؤسسة مجبرة على تنفيذ نظام الادارة البيئية وتصميم وتخطيط جميع العمليات من اجل ترشيد استخدام الموارد من ناحية ومن ناحية أخرى التقليل من الاثار السلبية المتراكمة والناجمة عن الاستغلال العشوائي للموارد البيئية المتاحة.

د. *التكنولوجيا:* هي التأثير العلمي الحديث على طبيعة الحياة والتي تؤدي إلى تطورها، فعندما يتم استخدام التكنولوجيا بطريقة صحيحة، تؤدي إلى المحافظة على الاستدامة من خلال توفير مجموعة من الاكتشافات العلمية الحديثة التي تزيد من التعاملات المستدامة للمؤسسة كتحديث نظم ادارة المخاطر واستخدام التكنولوجيات الحديثة في مجال ضمان صحة وسلامة العمال والإنتاج الأنظف وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات...الخ.

3. أنواع الاستدامة في المؤسسة:

اكتسب مفهوم الاستدامة في الآونة الأخيرة أهمية بالغة خاصة في ظل الانتشار المتنامي للمبادرات التي تنسبها المؤسسة للاستدامة، لذلك وجب التمييز بين أنواع ثلاث للاستدامة وهي في مجملها مرتبطة بنشاط المؤسسة:

أ. ***الاستدامة الاقتصادية:*** تدافع الاستدامة عن عملية التطوير الاقتصادي والمالي للمؤسسة وهذا بما يخدم متطلبات الاستدامة التي تأخذ في حسابها وعلى المدى البعيد التوازنات البيئية الأساسية باعتبارها قواعد للحياة البشرية؛ الطبيعية والنباتية، فالاستدامة الاقتصادية هنا تعمل على تحقيق الكفاءة الاقتصادية بما يخدم الاهتمامات البيئية والاجتماعية ضمن الأسلوب التقليدي لاتخاذ القرارات، وهو ينطوي على خلق جديد من المبادئ الاقتصادية، وذلك بمراعاة العوامل التالية (عبد الرحمان ، 2011، ص: 37):

- استخدام كافة الموارد بأقصى كفاءة ممكنة وبالتالي تقليل الفاقد إلي أدنى حد ممكن؛
- عدم تجاوز المعدل الذي يمكن اعادة توليد تلك الموارد عنده؛
- تقليل استخدام الموارد غير المتجددة أو الاستغناء عنها إن أمكن؛
- تحقيق أقصى استخدام للموارد المتجددة.

ب. *الاستدامة الاجتماعية:* عندما نتطرق إلي الاستدامة في المؤسسة من الناحية الاجتماعية فإننا بطريقة غير مباشرة نعالج فكرة التنمية الاجتماعية، وبالتالي العامل لأن التنمية من هذا الجانب يقصد بها تحسين ظروف العامل خاصة فيما يخص الأجر والحوافز، والوفاء بالحد الأدنى من معايير الصحة والسلامة واحترام الحقوق. كما أن الاستدامة الاجتماعية لا تقتصر فقط على المحيط الداخلي وانما تتعدي الي مسؤولية المؤسسة أمام مجتمعها، وعلى العموم يمكن إدراجها في العناصر التالية(ميمون ، 2017، ص: 337.):

- تنفيذ نظام الإدارة التي تعمل على التحسين المستمر للوضعية المعيشية للعمال؛
- تزويد جميع العمال بتدابير الصحة والسلامة المهنية؛

- اتخاذ جميع التدابير التي تقلل من معدلات الظلم الوظيفي كالأجر الضعيف، وحرمان العمال من الترقيات والحوافز المادية والغير مادية؛
- المشاركة البناءة مع العمال خاصة في ما يخص القرارات المصيرية الخاصة بمستقبلهم؛
- المساهمة في تنمية المجتمع المحلي؛
- العمل على خلق الشراكات بينها وبين حكومتها وخاصة في مجال التعليم والصحة، وتطوير الأعمال الخيرية المحلية.

ج. *الاستدامة البيئية:* ويقصد بالاستدامة البيئية قدرة المؤسسة على الإستمرار في نشاطها بطريقة سليمة ومتواصلة ساعية في ذلك إلى بلوغ أقل تدهور في البيئة المحيطة، حيث يمكن تحقيق ذلك من خلال عملية تخطيط واعية للتوسع والنمو مراعية عدم إلحاق الضرر برأس المال الطبيعي، وبطريقة أخرى يمكن اعتبارها بأنها الإطار الذي يوضح حدود التعامل مع البيئية بمختلف مكوناتها، وقدرة المؤسسة في المحافظة على نطاق الحياة الذي تنشط فيه.

II. أصحاب المصلحة وإستدامة المؤسسة:

1. نشأة مفهوم اصحاب المصلحة:

يعود مصطلح أصحاب المصلحة حسب Mercier إلي الكلمة الانجليزية Stakholders والتي ترجمت إلي اللغة الفرنسية Les parties prenantes والتي كان مرادفها الصحيح في اللغة العربية أصحاب المصلحة، فالكلمة الأصلية Stakholders تتكون من شطرين الأول Stake والثاني Holders، فالشطر الأول يعني كما أشير إليه في معجم إدارة الأعمال بأنه استثمار مالي والثاني يعني شخص، وبالتالي فالمصطلح ككل يعني الشخص الذي له استثمار مالي يجازف به في عمل معين كحصة في نصيب الربح والخسارة. وكان أول ظهور للمصطلح في العصر الحديث في مذكرة داخلية بمعهد ستانفورد للبحوث(Standford Research institute (SRI من طرف Ansoff وStewart سنة 1963، أما المفهوم في حد ذاته فجذوره تعود إلي خمسينات القرن المنصرم، أين باشر العديد من الباحثين والمختصين وخاصة الاجتماعيين في دراسة العلاقة بين المؤسسة ومجتمعها حيث كانت سنة 1959 بمثابة الانطلاقة الأولى لهذا المفهوم، فأول من خاض في هذا المفهوم هو Dill الذي اعتبر أن المستهلكين والموردين وجماعة الضغط والمنافسة هم المراكز الحساسة الذي يجب على المسير أو الإداري أخذ متطلباتهم بعين الاعتبار عند الخوض في تحقيق الأهداف(Labelle, 2005, P, 47).

2. تعريف أصحاب المصلحة:

على العموم يمكن تعريف أصحاب المصلحة بأنهم "مجموعة من القوى التي تمتلك مصالح/مطالب وحصصا مختلفة في المنظمة، وتسهم بأشكال مختلفة في خدمة المنظمة وتوقعها الحصول على عوائد ومكافاة مقابل تلك المساهمات" (الجبوري ، 2012، ص: 239). ويري Clarkson أنهم "كل من يتحمل مخاطرة استثمار كل شكل من أشكال رأس المال (البشري أو المالي) في الشركة".(Mercier, 2015, P :06). كما أن Mitchell et al عرفوا أصحاب المصالح بأنهم "كل شخص يستحوذ في علاقته مع الشركة على الأقل واحد من هذه السمات الثلاث: السلطة والشرعية والاحتياج"(Alexandre, 2016, P :05)، وكان أبرزها وأكثرها شمولا تعريف Freeman الذي أدرجه ضمن كتابه "الإدارة الاستراتيجية: مقاربة أصحاب المصالح" سنة 1984 والذي اعتبر من خلاله رائد نظرية أصحاب المصالح، حيث عرف أصحاب المصالح بأنهم " كل شخص أو مجموعة الذين تتوفر فيهم القدرة على التأثير على المنظمة في تحقيق أهدافها وكذلك الذين تؤثر فيهم المنظمة في نفس المجال" (الخيرو، 2006، ص: 169).، ومن خلال التعاريف السابقة نلمس أن هناك مقاربتين للتعريف بأصحاب المصلحة فهناك من ينظر بنظرة كلاسيكية فيعتبرهم أنهم الأطراف ذوي العلاقة المباشرة مع المؤسسة كالعمال والزبائن والموردين، وهناك من نلمس في تعريفه النظرة الموسعة التي تعتبر أن كل طرف بإمكانه أن يؤثر ويتأثر بالمؤسسة يعتبر من الأطراف ذات المصلحة حتى ولو كانت علاقتها بالمؤسسة بعيدة التأثير.

3. حدود العلاقة بين المؤسسة وأصحاب المصالح:

تعددت وجهات نظر الباحثين في ما يخص موضوع تحديد أصحاب المصلحة في المؤسسة وطبيعة العلاقة بينها وبينهم، فحجم المؤسسة ونوعية نشاطها تعتبر من المحددات التي بناءا عليها تحدد نوعية الأطراف الواجب التعامل معهم، فالمؤسسة الصناعية(على أساس أنها موضوع البحث) تعتبر أن العمال والزبائن، الموردين والمساهمين، والمنافسون والبيئة الطبيعة هم أهم الأطراف الواجب إعطائهم الأولوية في التعامل، حيث يمكن تحديد العلاقة معهم من خلال:

أ. ***العمال:*** يعتبر العامل في الوقت الحالي بمثابة العمود الفقري لقيام أي نشاط واستمرارية أي مؤسسة، حتى مفهومه تغير من عامل إلى رأس مال بشري، فالمؤسسة مهما اختلف حجمها ونشاطها فهي تعتبر أن العامل هو المتغير الأساسي الذي يجب أن تركز عليه؛ وهذا من خلال ضرورة توفير التعويضات المادية والمعنوية المحفزة، تنمية وتطوير دائم، إمكانية الترقية، عدالة وظيفية، ظروف عمل صحية ومناسبة، المشاركة في القرارات والشفافية في العمل وتقليص

الاتصالات الغير رسمية السالبة، توفير مختلف الخدمات الأخرى للعمال كالإسكان والخدمات الإجتماعية.

ب. *الزبائن*: يعتبر الزبون كل شخص يقتني البضاعة أو يشتريها بهدف إشباع حاجاته المادية أو النفسية، فالزبون قد يكون شخص مادي أو معنوي، لذلك تعطيه المؤسسة أهمية بالغة نظرا لأن وجودها مرتبط بحجم المعاملات التي تتم مع هذه الفئة من أصحاب المصلحة فالمؤسسة ملزمة بالتحديد الدقيق لتطلعاتهم، تصميم المنتجات وفق متطلباتهم، الاتصال الفعال والمستمر معهم (الجبوري، مرجع سابق، ص: 243)، التطوير المستمر للسلع والخدمات، توفير خدمات ما بعد البيع، التعامل معهم بطريقة أخلاقية وقانونية، وتوفير نظام يسهر على الاهتمام بشكاويهم ومقترحاتهم.

ج. *الموردون*: وهم جماعة من أصحاب المصالح تتكون من الأفراد والمؤسسات التي تعمل على توفير مختلف الضروريات التي تستعمل في خلق المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، ويتضمن هذا الطرف مختلف المجهزين والمتعهدين والمقاولين الثانويين، لذلك فالمؤسسة ملزمة بالتعامل معهم من خلال إشراكهم بمختلف القرارات الاستراتيجية التي تخصها، الإفصاح والشفافية في مختلف تعاملاتها معهم بما يتماشى مع أخلاقيات الأعمال، وتسديد مستحقاتهم في الوقت المناسب والمتفق عليه،...إلخ.

د. *المساهمون*: إن مساهمة هذه الشريحة من أصحاب المصلحة في رأس مال المؤسسة تعطيهم مكانة إستراتيجية ضمن خطط وبرامج المؤسسة، حيث أن مستقبلها مرهون برضا هؤلاء واستمرارية تمويلهم وتأييدهم للمؤسسة. لذلك فالمؤسسة ملزمة بتعظيم قيمة أسهمهم، ورسم صورة مناسبة للمؤسسة، وزيادة حجم المبيعات وحماية الأصول والموجودات وتحقيق معدلات نمو عالية (المشعال، دون ذكر سنة النشر، ص: 43).

هـ. *المنافسون*: أصبحت المؤسسة في الوقت الراهن ملزمة بتطبيق مدونة أخلاقيات المهنة التي تعبر عن السلوك المهني الذي تمارسه هذه الأخيرة عند أدائها لعملها مثل: الصدق، الأمانة، الإتقان والنصيحة. هذا ما جعل علاقتها مع منافسيها تأخذ منحى جديد تحدد فيه مدونة أخلاقية في التعامل معهم، وهذا باعتبارهم أحد الأطراف ذات المصلحة الفعليين مع المؤسسة حيث يتم التعامل معهم بطريقة أخلاقية من خلال(نسيمة ، 2011 ، ص: 50).: منافسة عادلة ونزيهة، عدم سحب الموظفين والعاملين منهم بأساليب غير نزيهة وغير مشروعة.

و. *البيئة الطبيعية*: تقع على عاتق المؤسسات الصناعية مسؤولية الحفاظ على البيئية الطبيعية باعتبار أنها المستفيد الأكثر من هذه الموارد، والتي تلزمها بدراسة وتحليل انعكاسات أنشطتها على

البيئة التي تنشط فيها، حيث أن المؤسسة تسعى إلى الخروج من السيناريو التقليدي "الوضع المعتاد" الذي يقوم على مبدأ النمو أولا والتنظيف لاحقا هذا الغير قابل للاستدامة، والتوجه نحو السيناريو الحديث الذي يقوم على مبدأ المسؤولية والتنمية المستدامة، وهذا من خلال الايفاء بكافة متطلبات تحقيق مسؤوليتها البيئية، إدماج العاملين في أنشطتها البيئية، العلاقات المستدامة مع نظم حماية البيئة الطبيعية كالتقليل من النفايات والترشيد في استخدام الطاقة(آل الشيخ ، 2007، ص:67.)، والمشاركة في المجالس التعاونية البيئية والتوأمة مع جمعيات حماية البيئة.

III. دراسة ميدانية حول عينة من مؤسسات الصناعات الإستخراجية بشمال شرق الجزائر:

1. مجتمع وأداة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات العاملة في مجال الصناعات الإستخراجية في ولايات شمال شرق الجزائر والتي حددها الباحثان بـ(عنابة، قالمة، سوق أهراس، تبسة)، والبالغ عددها 23 مؤسسة (تم الإعتماد على شركات الصناعة الإستخراجية ذات الأسهم SPA)، حيث تم توزيع استمارة واحدة لكل مؤسسة (هناك مجموعة من أفراد العينة رفضوا التعامل مع الباحثين لأسباب شخصية)، وتم استرداد 17 استمارة أي بنسبة 73,91% من إجمالي الاستمارات الموزعة.

تم الاعتماد في جمع البيانات على استمارة صممت بناء على خصوصية الموضوع ووزعت على خمسة أساتذة من جامعة سوق أهراس للتأكد من صحتها وتناسبها مع الموضوع، وبعد إجراء بعض التعديلات بناءا على الملاحظات التي وجهها الأساتذة المحكمين، أخرجت الاستمارة في شكلها النهائي حيث قسمت إلى 6 أجزاء شملت على كيفية تعامل مؤسسات عينة الدراسة مع أصحاب المصالح (عمال، زبائن، موردون، مساهمون، منافسون، بيئة طبيعية).

وقد طلب من المستجوبين الرد على العبارات بالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي، بحيث أعطي كل اختبار وزن معين كما يلي:

جدول رقم (01): سلم ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحثان

وعليه فإن قيم الأوساط الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها وفق المعادلة التالية: طول الفئة= (القيمة العليا–القيمة الدنيا)/عدد المستويات، إذن طول الفئة=(5–1)/5=0,80 وبذلك يكون:

جدول رقم (02): سلم الاختبارات

الاختبار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
القيمة	1.79–1.00	2.59–1.80	3.39–2.60	4.19–3.40	5.00–4.20

المصدر: من اعداد الباحثان

من أجل اختبار فرضيات الدراسة اعتمد على الباحثان على اختبار T للمجموعة الواحدة (one sample T-Test) الذي يستخدم لمقارنة متوسط نظري بآخر حسابي لمعرفة مدلول فرضيات الدراسة، حيث افترض الباحثان أن المتوسط النظري يساوي 03 (تم حسابه من خلال سلم ليكارت الخماسي حيث تم جمع الأوزان وقسمتها على عدد الأوزان (1+2+3+4+5)/5=3)، وتشير قاعدة القرار في هذا الاختبار على قبول الفرضية العدمية H0 إذا كانت القيمة Sig أكبر من القيمة 0,05، وتقبل الفرضية البديلة H1 إذا كانت القيمة المحسوبة لـ Sig أقل من القيمة 0,05.

2. الصدق والثبات:

من أجل التأكد من ثبات الاستلانة المعدة تم قياس معامل الفاكرونباخ باستخدام SPSS الاصدار 19 والجدول أدناه يوضح ذلك:

جدول رقم (03): معامل الفاكرونباخ لعبارات الاستبانة

عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
27 عبارة	0,725

المصدر: من اعداد الباحثان على مخرجات SPSS الاصدار 19

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الفا كرونباخ اكبر من 0.6 وبالتالي يمكن القول بأن الاستبانة تمتاز بالثبات ويمكن اجراء التحليل عليها.

3. تحليل نتائج الدراسة:

لأغراض تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث قمنا باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد عن العبارات.

أ.اشباع رغبات العمال في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة:

جدول رقم (04): يمثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات المجتمع عن بعد العمال

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تضمن المؤسسة لعمالها أجور ومرتبات مرضية	4,524	1,101	2
02	تعمل على المؤسسة على التدريب والتطوير المستمر لكفاءات عمالها	4,436	0,794	3
03	تضمن المؤسسة فرص ترقية متاحة للجميع	4,342	1,022	5
04	تضمن المؤسسة عدالة وظيفية وظروف عمل صحية مناسبة للجميع	4,601	0,921	1
05	تعمل المؤسسة على مشاركة جميع العمال في قراراتها	4,325	0,652	4
06	توفر المؤسسة مختلف الخدمات الاجتماعية للعمال كالنقل والاسكان	4,001	0.452	6
	المتوسط الحسابي الكلي	**4,371**	1.001	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح لنا الجدول أعلاه ترتيب عبارات جزء إشباع رغبات عمال المؤسسات العاملة في مؤسسات الصناعات الإستخراجية بشمال شرق الجزائر، حيث جاءت كل إجابات أفراد العينة ضمن نطاق موافق بشدة وهذا حسب جدول الأوزان المعتمد في الدراسة [4,20-5,00]، هذا بالإضافة إلي المتوسط الحسابي للجزء ككل ماعدا العبارة الأخيرة التي سجل مستوى موافق بأقل انحراف معياري 0,452، وهذا يدل على أن مستوى اهتمام مؤسسات محل الدراسة بعمالها هو مستوى عالي جدا.

ب.اشباع رغبات الزبائن في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة:

جدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات المجتمع عن بعد الزبائن

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تعمل مؤسستكم على تصميم وانتاج المنتجات والخدمات التي تلبي توقعات ومتطلبات زبائنها	4,763	1,002	3
02	تزود المؤسسة زبائنها بإرشادات واضحة بشأن استخدام	4,541	0,551	7

	المنتج وطرق التخلص منه بعد الاستعمال			
03	تلتزم مؤسستكم بمعالجة الأضرار التي تنتج بعد الاستخدام	4,835	0,469	1
04	تعمل المؤسسة على الاستجابة السريعة والفعالة لطلبات وتساؤلات زبائنها	4,736	0,801	4
05	تزود مؤسستكم زبائنها بالمنتجات والخدمات المناسبة بالجودة المناسبة والسعر المناسب في الوقت المناسب	4,770	0,430	2
06	تأخذ مؤسستكم بآراء الزبائن في عملياتها وخدماتها المقدمة لهم	4,219	0.635	5
07	تشرك مؤسستكم زبائنها في اتخاذ القرارات المصيرية	3,490	1,209	6
	المتوسط الحسابي الكلي	**4,480**	1,021	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن كل المتوسطات الحسابية لأفراد العينة ضمن نطاق موافق بشدة، هذا بالإضافة إلى المتوسط الحسابي للجزء ككل ماعدا العبارة الأخيرة التي سجل مستوى موافق بأعلى انحراف معياري 1,209، وهذا يدل على انخفاض مستوى اهتمام المؤسسات باشراك الزبائن في اتخاذ القرارات المصيرية مقارنة باهتماماتها الأخرى، كما يدل الجزء الكلي على أن مستوى اهتمام مؤسسات محل الدراسة بعمالها هو مستوى عالي جدا.

ت. اشباع رغبات الموردون في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة:

جدول رقم (06):المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات المجتمع عن بعد الموردين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تعمل المؤسسة على تسديد التزاماتها مع مورديها في الوقت	4,521	0,720	1
02	تقوم المؤسسة باشراك مورديها في اتخاذ بالقرارات التي تمسهم	3,672	1,127	3
03	تتعامل المؤسسة مع الموردين بما يتناسب مع أخلاقيات العمل	3,983	1,023	2
	المتوسط الحسابي الكلي	**4,059**	0,918	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

بينت نتائج إشباع رغبات الموردين قيمة المتوسط الحسابي كلي 4,059 والذي ينتمى إلى [3,04-4,19] الذي يدل على الموافقة وبانحراف معياري كبير نوعا ما 0,918، أما على مستوى العبارات فقد تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين 4,521 لعبارة "تعمل المؤسسة على تسديد التزاماتها مع مورديها في الوقت" وتمثل الموافقة بشدة، وأقل متوسط حسابي 3,672 لعبارة "تقوم المؤسسة باشراك مورديها في اتخاذ بالقرارات التي تمسهم " بانحراف معياري عالي 1,127.

ث. اشباع رغبات المساهمين في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة:

جدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات المجتمع عن بعد المساهمين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تعمل المؤسسة على زيادة قيمة الاسهم	4,610	0,873	3
02	تعمل مؤسستكم على الافصاح عن كل معاملاتها لمساهميها	3,983	1,200	5
03	تسهر المؤسسة على رسم صورة محترمة أمام المجتمع	4,003	0,821	4
04	تعمل المؤسسة علي زيادة قيمة رقم الاعمال	4,991	0,901	1
05	تسهر المؤسسة على حماية قيمة اصول المؤسسة	4,811	0,526	2
	المتوسط الحسابي الكلي	**4,479**	0,620	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

في ما يرتبط بعلاقتها بمساهميها فالمؤسسات محل الدراسة تعمل على الاهتمام بإشباع رغبات هؤلاء بدرجة موافق بشدة وهذا ما يؤكده متوسطها الحسابي الذي سجل 4,479 بينما سجلت العبارة تعمل مؤسستكم على الإفصاح عن كل معاملاتها لمساهميها اقل مستوى في هذا الجزء بمتوسط حسابي 3,983 وبدرجة موافق.

ج. اشباع رغبات المنافسون في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة:

جدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات المجتمع عن بعد المنافسون

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب

01	تضمن مؤسسات الدراسة منافسة عادلة ونزيهة بيتها وبين منافسيها	4,928	0,652	1
02	لا تقوم المؤسسة بسحب الموظفين والعاملين من منافسوها بأساليب غير نزيهة وغير مشروعة	4,900	0,270	2
المتوسط الحسابي الكلي		**4,914**	0,601	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

أكدت نتائج الجدول اعلاه أن المؤسسات تهتم بالمعاملات مع منافسيها على أساس أخلاقيات الأعمال، حيث سجلت كل عبارات الجزء مستوى موافق جدا، هذا بالإضافة إلي المتوسط الحسابي للجزء ككل 4.914.

ح. اشباع رغبات البيئة الطبيعية في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة:

جدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات المجتمع عن بعد البيئة الطبيعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تقوم المؤسسة بالايفاء بكافة متطلبات تحقيق مسؤوليتها البيئية	3,811	0,425	1
02	تعمل المؤسسة على إدماج العاملين في أنشطتها البيئية	3,342	0,379	2
03	للمؤسسة علاقات مستدامة مع نظم حماية البيئة الطبيعية	2,625	0,628	3
04	تسهر المؤسسة على المشاركة في المجالس التعاونية البيئية والتوأمة مع جمعيات حماية البيئة	2,249	1,310	4
	المتوسط الحسابي الكلي	**3,006**	0,827	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

سجلت تعاملات المؤسسات محل الدراسة مع البيئة الطبيعية أقل متوسط حسابي 3,006 والذي ينتمى إلى المجال [2,6-3,39] يوافق عبارة محايد وبانحراف، أما على مستوى العبارات فقد تراوحت أكبر قيمة للوسيط الحسابي 3,811 لعبارة " تقوم المؤسسة بالإيفاء بكافة متطلبات تحقيق مسؤوليتها البيئية" وهي توافق عبارة موافق، وأقل متوسط حسابي 2,249 وهي موافقة لعبارة غير

موافق وهذا يدل على ان المؤسسة وبالرغم من أنها تسعى إلى الاهتمام بالبيئة الطبيعية يبقي هذا الاهتمام ضعيف مقارنتا بأصحاب المصلحة الآخرين والمعتمدين في الدراسة.

4. اختبار فرضيات الدراسة: سنحاول في هذا الجزء اختبار الفرضيات الفرعية المعتمدة في الدراسة:

أ. *اختبار الفرضية الفرعية الأولى*: تناقش هذه الفرضية:

H0: لا تهتم مؤسسات الصناعة الإستخراجية محل الدراسة باشباع رغبات العمال في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

H1: تهتم مؤسسات الصناعة الاستخراجية محل الدراسة باشباع رغبات العمال في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

جدول رقم (10): اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج التحليل الإحصائي حسب الجدول أعلاه أن مؤسسات الصناعة الإستخراجية تهتم بإشباع رغبات العمال في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة، إذ بلغت قيمة **Sig** 0,000 وهي قيمة أقل من قيمة **مستوى الدلالة 0,05** وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 التي مفادها أن مؤسسات الصناعة الإستخراجية بشمال شرق الجزائر تهتم بإشباع رغبات عمالها وهذا في ظل التوجه نحو تحقيق استدامتها.

ب.*اختبار الفرضية الفرعية الثانية:* والتي تشير إلى:

الجزء	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig
إشباع رغبات العمال في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة	**3**	**4,371**	**1,001**	**0,000**

H0: لا تهتم مؤسسات الصناعة الإستخراجية محل الدراسة بإشباع رغبات زبائنها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

H1: تهتم مؤسسات الصناعة الإستخراجية محل الدراسة بإشباع رغبات زبائنها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

جدول رقم (11): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الجزء	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig
إشباع رغبات الزبائن في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة	**3**	**4,480**	**1,021**	**0,000**

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

أثبتت نتائج التحليل الإحصائي حسب الجدول أعلاه أن مؤسسات الصناعة الإستخراجية تهتم بإشباع رغبات العمال في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة، إذ بلغت قيمة **Sig** 0,000 وهي قيمة أقل من قيمة **مستوى الدلالة 0,05** وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1.

ج.*اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:* تعالج ما يلي:

H0: لا تهتم مؤسسات الصناعة الإستخراجية محل الدراسة بإشباع رغبات مورديها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

H1: تهتم مؤسسات الصناعة الاستخراجية محل الدراسة باشباع رغبات مورديها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

جدول رقم (12): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الجزء	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig
إشباع رغبات الموردون في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة	**3**	**4,059**	**0,918**	**0,000**

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج التحليل الاحصائي أعلاه أن مؤسسات الصناعة الاستخراجية تهتم باشباع رغبات الموردون في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة، إذ بلغت قيمة **Sig** 0,000 وهي قيمة أقل من قيمة **مستوى الدلالة 0,05** وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1.

د. *اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:* تدور فحوى هذه الفرضية على:

H0: لا تهتم مؤسسات الصناعة الاستخراجية محل الدراسة باشباع رغبات مساهميها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

H1: تهتم مؤسسات الصناعة الاستخراجية محل الدراسة باشباع رغبات مساهميها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

جدول رقم (13): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الجزء	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig
إشباع رغبات المساهمين في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة	**3**	**4,479**	**0,620**	**0,000**

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

أكدت نتائج التحليل الإحصائي أعلاه أن مؤسسات الصناعة الإستخراجية تهتم بإشباع رغبات مساهميها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة، إذ بلغت قيمة **Sig** 0,000 وهي قيمة أقل من قيمة **مستوى الدلالة 0,05** وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1.

هـ. *اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:* تدور هذه الفرضية حول:

H0: لا تهتم مؤسسات الصناعة الإستخراجية محل الدراسة بإشباع رغبات منافسيها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

H1: تهتم مؤسسات الصناعة الإستخراجية محل الدراسة بإشباع رغبات منافسيها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

جدول رقم (14): اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الجزء	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig
إشباع رغبات المنافسين في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة	**3**	**4,914**	**0,601**	**0,000**

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح نتائج التحليل الإحصائي أعلاه أن مؤسسات الصناعة الإستخراجية تهتم باشباع رغبات المساهمين في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة، إذ بلغت قيمة **Sig** 0,000 وهي قيمة أقل من قيمة **مستوى الدلالة 0,05** وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1.

و. *اختبار الفرضية الفرعية السادسة*: تشمل هذه الفرضية:

H0: لا تهتم مؤسسات الصناعة الإستخراجية محل الدراسة بإشباع رغبات بيئتها الطبيعية في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

H1: تهتم مؤسسات الصناعة الإستخراجية محل الدراسة بإشباع رغبات بيئتها الطبيعية في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة عند مستوى دلالة 0,05

جدول رقم (15): اختبار الفرضية الفرعية السادسة

الجزء	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig
إشباع رغبات البيئة الطبيعية في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة	**3**	**3,006**	**0,827**	**0,000**

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح نتائج التحليل الإحصائي أعلاه أن مؤسسات الصناعة الإستخراجية تهتم ببيئتها في ظل التوجه نحو تحقيق الاستدامة، إذ بلغت قيمة **Sig** 0,000 وهي قيمة أقل من قيمة **مستوى الدلالة 0,05** وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1.

النتـــائج والإقتراحـــات

- النتائــج: تم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها:

– تهتم مؤسسات الصناعية الاستخراجية بشمال شرق الجزائر بالأطراف ذات المصلحة وهذا في ظل سعيها نحو تحقيق متطلبات الاستدامة، ولكن يبقي مستوى هذا الاهتمام من طرف لأخر، وهذا راجع إلى الأولويات التي اعتمدت هذه المؤسسات في ترتيب الاهتمام بهؤلاء.

– تعمل المؤسسات على الاهتمام بعمالها من خلال ضمان العدالة الوظيفية وظروف العمل الصحية التي يجب أن تكون مناسبة للجميع، كما تضمن المؤسسة لعمالها أجور ومرتبات مرضية، وتعمل على التدريب والتحسين المستمر لأدائهم من خلال البرامج التي تسطرها في تدريب هؤلاء وأيضا فرص ترقية متاحة للجميع، وتسعى إلى ضمان مشاركة جميع العمال في قراراتها، ولكن يبقي توفير المؤسسات لمختلف الخدمات الاجتماعية للعمال كالنقل والإسكان يعاني من التهميش مقارنة بالاهتمامات الأخرى.

– تركز المؤسسات محل الدراسة على تصميم وإنتاج المنتجات والخدمات التي تلبي توقعات ومتطلبات زبائنها وتزودهم بكافة الإرشادات التي تخص المنتج وطرق التخلص منه بعد الاستعمال،

كما تلتزم بمعالجة الأضرار التي تنتج بعد الاستخدام، هذا وتعمل على الاستجابة السريعة والفعالة لطلبات وتساؤلات زبائنها، وتأخذ المؤسسات بآراء الزبائن في عملياتها وخدماتها المقدمة لهم.

- تعمل المؤسسات على تسديد التزاماتها مع مورديها في الوقت المتفق عليه، وتقوم بإشراك مورديها في اتخاذ بالقرارات التي تمسهم، وتتعامل المؤسسات محل الدراسة مع الموردين بما يتناسب مع أخلاقيات العمل.

- تحاول مؤسسات الصناعات الإستخراجية بشمال شرق الجزائر على زيادة قيمة الأسهم، وتسهر على حماية قيمة أصولها، وعلى رسم صورة محترمة أمام المجتمع، وزيادة قيمة رقم الأعمال بشكل مستمر، ولكن يبقي هناك تقصير في جانب الإفصاح عن تعاملاتها كلها للمساهمين.

- تضمن مؤسسات الدراسة المنافسة العادلة ونزيهة بيتها وبين منافسوها ولا تقوم المؤسسة بسحب الموظفين والعاملين من منافسوها بأساليب غير نزيهة وغير مشروعة.

- تقوم مؤسسات الدراسة بالإيفاء بكافة متطلبات تحقيق مسؤوليتها البيئية، كما تعمل على إدماج العاملين في أنشطتها البيئية، ولكن تبقي علاقتها المستدامة مع محيطها تعاني من التهميش.

- **الاقتراحـات:** ويمكن تلخيصها في:

- ضرورة إدماج فكرة الأطراف ذات المصلحة ضمن رؤوية وإستراتيجية المؤسسات محل الدراسة؛

- الترويج من خلال عقد دورات وندوات مع أصحاب المصلحة للتعريف أكثر بأهمية استدامة المؤسسة الصناعية؛

- محاولة تجنب التقصير الواقع بين المؤسسات الصناعية المدروسة ومؤسسات المجتمع المدني التي تعنى بالبيئة كالجمعيات الخضراء.

- وضع نظام خاص بالمؤسسات ترتب من خلاله أهمية الحوار مع أصحاب المصلحة مع مراعاة أولوية الترتيب.

الهوامش والمراجع:

1. ميمون، الطاهر، غلاب، فاتح.(2017). اطار مقترح لتقارير استدامة المؤسسات الجزائرية في ضوء مبادرة التقارير العالمية. مجلة *العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية*.(العدد 17)

2. المشعال، الهادي (دون ذكر سنة النشر). التخطيط وتحسين اداء المؤسسات الانتاجية والخدمية في البيئة العربية الاسلامية. بيروت: دار الكتب العلمية.

3. العايب، عبد الرحمان .(2011). التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة. جامعة فرحات عباس سطيف : أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

4. آل الشيخ، حمد بن محمد.(2007)، *اقتصاديات الموارد الطبيعية والبيئة*. الطبعة الأولى. الرياض: العبيكان للنشر والتوزيع.

5. خذير، نسيمة.(2001). أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبائن: دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية. جامعة محمد بوقرة بومرداس: مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال.

6. الجبوري، علاء أحمد حسن، أحمد، على سالم شهاب.(2012). قياس رضا بعض أصحاب المصالح: دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى. *مجلة تنمية الرافدين*.(العدد 109).

7. عماري، عمار. (08/07 أفريل 2008)، إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها، جامعة سطيف: الملتقي الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة.

8. الخيرو، قتيبة صبحي أحمد.(2006). إرساء ثقافة الجودة وعلاقته برضا أصحاب المصلحة" دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء فندق فلسطين مريديان. *مجلة الادارة والاقتصاد*.(العدد 58).

9. Cudré-Mauroux, Alexandre .(2016), Quel impact ont le pouvoir la légimité lurgence et la nature de relation sur linfluence du takjolder au sein dun club sportif ?, suisse : université de fribourg,.

10. Francois Labelle (2005), La PSO (performance sociétale organizationelle) comme convention social entre lentreprise et son milieu : le cas dalcan au saguenay-lac-saint-jean, thése doctorat on administration, Cannada montréal : université du Québec.

11. Jean-Pascal, Gond, Samuel Mercier .(2015). Les théotries des parties prenantes : une synthése critique de la litterature, France : université Toulouse.

12. Martin, Purvis, Alan, Grainger .(2004). Exploring sustainable development : geographical perspectives, earthscan.

13. OCEE (2010), Evaluation de la durabilité des projets, Guide 2010, Berne, 2010.

14. Philippe, Dermagne (20/12/2017) L'entreprise durable, comment commencer? sur le site internet : www.gpomag.fr.

15. Pierre André, Claude, et autres (2000), L'évaluation des impacts sur l'environnement : Processus, acteurs et pratique pour un développement durable, presses internationales polytechnique ; France, édition 2.