الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير

قسم علوم التسير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة :علوم تسيير التخصص :تسيير إستراتيجي دولي

واقع الـــمسؤولـــية الاجتماعية في الشـركات الجزائرية

– دراسة حالة مؤسسة سونلغاز مستغانم-

من إعـــداد الطـــالـب:

بن خيرة جمال

تـحت إشراف الأستاذ(ة):

أ/ د. غلاي نسيمة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن جامعة
رئيسا	مكاوي محمد الأمين	أستاذ مساعد	جامعة مستغانم
مقررا	غلاي نسيمة	أستاذة محاضرة	جامعة تموشنت
مناقشا	مخفي أمين	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
مناقشا	مكي عمارية	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2016****2017

(وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ)

سورة يوسف – آية (76)

قال الرسول صلى الله عليه وسلم:

" تَعَلَّمُواْ العِلْمَ، فَإِنَّ تَعلُّمَهُ للهِ خَشْيَة، وطَلَبَهُ عِبَادَةٌ، ومُذَاكرتَهُ تَسْبِيحٌ "

رواه البخاري.

شكر و تقدير

نزولا عند قوله تعالى:

{... و إن تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم و لئن كفرتم إن عذابي لشديد...}

الآية 7 سورة إبراهيم.

- الحمد لله المتوحد بصفات الكمال و المنزه من الأنداد و الأمثال، نشكره على جزيل النعم، و الحمد لله الذي هدانا من العلم ما وفقنا به لإنجاز هذا العمل المتواضع راجين منه التوفيق و الصلاة و السلام على رسول الله صلى الله عليه و سلم الذي أرشدنا إلى طريق العلم، و على آله و صحبه أجمعين.

- نتقدم بالشكر الجزيل و العرفان الكبير إلى الأستاذةالدكتورة المحترمة غلاي نسيمه التي لم تبخل علينا بمساعدتها و توجيهاتها و كذلك حرصها الكبير على أن يكون العمل ذا مستوى فألف تحية و شكرا لكي أستاذتنا الكريمة.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع الأساتذة الذين سهروا على تكويننا طيلة فترة دراستنا الجامعية .

- و إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد و جميع طلبة القسم و طلبة العلم.

الفهرس

محتوى البحث **رقم الصفحة**

الآية

الإهداء

شكر وتقدير

الفهرس I

قائمة الجداول و الأشكال IV

المقدمة العامة 01

الفصل الأول :المسؤولية الاجتماعية للشركات

تمهيد 05

المبحث الأول : مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية للشركات 06

المطلب الأول:تعريف المسؤولية الإجتماعية للشركات..... 06

م1-1 :التعريف الكلاسكي..... 07

م1-2 :التعريف الإداري..... 07

م1-3:التعريف البيئي 07

المطلب الثاني:التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات 08

المطلب الثالث :نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات..... 09

م3-1:النظرية النيوكلاسيكية 10

م3-2: نظرية الوكالة..... 10

المبحث الثاني: ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات..... 11

المطلب الأول :فوائد المسؤولية الاجتماعية للشركات 11

المطلب الثاني :نتفيذ المسؤولية الاجتماعية للشركات 12

المطلب الثالث:محاسبة المسؤولية الإجتماعية 14

م3-1 :تعريف محاسبة المسؤولية الإجتماعية 14

م3-2: أهمية محاسبة المسؤولية الإجتماعية 15

الخلاصة 16

الفصل الثاني :دور الأداء الاجتماعي ومواصفة الإيزو 26000في الشركات

تمهيد 18

المبحث الأول : الأداء الاجتماعي للشركات 19

المطلب الأول : تعريف الأداء الاجتماعي للشركات 19

المطلب الثاني :قياس الأداء الإجتماعي والأنشطة الاجتماعية 24

م2-1:معايير القياس المحاسبي الإجتماعي 24

م2-2:مؤشرات قياس الأداء القياس 24

م2-3:أساليب قياس الأداء الإجتماعي 25

م2-4:قياس مجالات الأنشطة 26

المطلب الثالث:المحاسبة الإجتماعية البيئية 27

المبحث الثاني :المسؤولية الإجتماعية ومدي نبنيها للمواصفةالإيزو26000 29

المطلب الأول : تعريف الإيزو 26000 29

المطلب الثاني : دور الإيزو 26000 بالمسؤولية الإجتماعية 32

المطلب الثالث :تجارب بعض المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الإجتماعي 35

الخلاصة.....38

الفصل الثالث: واقع المسؤولية الإجتماعية في مؤسسة سونلغاز- مستغانم-

تمهيد.....40

المبحث الأول :تقديم عام حول مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز –مستغانم.....41

المطلب الأول : لمحة تاريخية عن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز –الأم.....41

المطلب الثاني :ماهية مؤسسة سونلعاز محل الدراسة.....43

م2-1 :تعريف بمديرية التوزيع للكهرباء والغاز الغرب مستغانم.....43

م2-2:أهداف المديرية الجهوية لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.....43

المطلب الثالث :المشاكل التي تواجه المؤسسة وماهية الُرأي المستقبلية لتطويرالكفاءات المحورية 49

المبحث الثاني :مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة سونلغاز – مستغانم-.....52

المطلب الأول :المسؤولية الاجتماعية الداخلية لمؤسسة سونلغاز.....52

المطلب الثاني : المسؤولية الاجتماعية الخارجية لمؤسسة سونلغاز.....54

خلاصة.....58

الخاتمة العامة.....60

قائمة المصادر والمراجع.....64

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
II -01	أنشطة المسؤولية الاجتماعية	22

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
II -01	الأدائيين المالي والاجتماعي وسمعة المنظمة	21
II -02	نموذج الكفاءات المرسخة اجتماعيا	23
III -03	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز(الأم)	42
III -04	هيكل تنظيمي للمديرية الجهوية لتوزيع غرب –مستغانم –	44

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية منذ أكثر من ثلاثة عقود ماضية واستمر في التطور وقد بدأتإساءات مفهوم المسؤولية الاجتماعية كوسيلة هامة للتخفيف أو الحد من الأضرار التي تكون نتيجة الممارسات الاقتصادية الخاطئة وإنعكاستها السلبية مع توجيه الشركات صوب قضايا المجتمع والبيئة ، الأمر الذي أدي إلي زيادة الاهتمام بذلك هو إهمال الدولة لهذا الجانب وعدم مواصلتها للدعم الاجتماعي للفئات الضعيفة مع فشل النظام الرأسمالي في تحقيق العدالة الاجتماعية وتركيز جل اهتمامها على المعيار الربحي والمادي ومع مرور الوقت أخذت العديد من المنظمات الدولية والجهوية إلي احتضان المسؤولية اجتماعية والسعي نحو ترسيخ مبادئها وأسسها عبر العديد من الإتفاقيات الدولية وعلى غرار ذلك فإن مفهوم المسؤولية اجتماعية قد انشأ في العالم الغربي حيث قضي قرون طويلة في تطوره ومناقشة نظرياته فهاهو يعود لتبني مبادئها ويعتبرها حديثة في وقتنا الحالي .

قد ازداد الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعي حيث كانت مسؤولية المنشأة تتمثل في تحقيق الربح الذي يعد المعيار الشامل لتقييم الأداء وهذا منطقي لأنه الوحدة لا تستمر دون تحقيق الربح إلا أن الظرف الاجتماعية والبيئة المحيطة كظهر التفاوت الكبير الدخول وتلوث البيئة نتيجة مزاولة المنشأة لنشا طها قد اثر في مكانة هذا الهدف فلم تعد الأرباح المحققة تستخدم كمعيار شامل لتقييم الأداء بل يتعين على المحاسبة القيام بتحليل شامل لأثر الأداء الاجتماعي للشركات وتوفير البيانات الملائمة عن التكاليف والمنافع الاجتماعية وكيفية توزيع المنافع على المجتمع .

أصبحت الشركات تدرج مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن سياستها وتنتج تقرير مفعلا سنويا عن نشاطها في هذا المجال الأمر الذي يهدف إلي توجيه اهتمامها صوب قضايا المجتمع والبيئة وتحقيق التنمية فالجزائر كباقي الدول التي تسعي إلي تحسين بيئة العمل والعمل على تحقيق الانفتاح الاقتصادي وبروز عدة دوافع التي من شأنها تشجيع الشركات الجزائرية على اهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال إرساء بعض القوانين بالشركات لتحفيزهم على احترام قيم العمل والتميز وتشجيع ذلك على اجتذاب أفضل العناصر البشرية والعمالة المؤهلة والمدربة مع زيادة حدة المنافسة الذي أدي علي رفع مستوي الإنتاجية وذلك من خلال الالتزام بتطبيق المواصفات العالمية خاصة عند التصدير للخارج والتأهيل لشروط المشتريات من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية كأداء للمتابعة تقييم الشركات وهذا ما يجبر ها على ضرورة الوفاء الالتزامات المترتبة على إقامة علاقات تجارية واقتصادية من خلال كل هذه الجهود التي تبدها الشركات لهود دليل قاطع أنها تسعي جاهدة إلي السير نحو احتضان المسؤولية اتجاه كل طرف تربطه بالعلاقة بالمسؤولية

الإشكالية العامة :

كثر الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات في الآونة الأخير مع تسليط الضوء على الدور الاجتماعي الذي يجبر المؤسسات أن تلعبه في مجتمعنا المعاصر و في بيئة العمل حيث أصبح الاختلاف الرؤى حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية التزامها حول المجتمع الذي يكسبها أرباحا أم أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية اختيارا لتحسين صور المؤسسة في المجتمع ومما سبق نطرح الإشكالية :

ما هو واقع تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية ؟

حيث تفرعت الى التساؤلات التالية:

- فما تتمثل المسؤولية الاجتماعية للشركات في إطار بيئتها الخارجية ؟
- هل تلتزم الشركات الجزائرية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه بيئتها الداخلية

فرضيات الدراسة : و كانت فرضيات البحث كالتالي:

- **الفرضية الأولي :** المؤسسات الجزائرية تتبنى معايير المسؤولية الاجتماعية الخارجية (الزبائن، المجتمع، البيئة).
- **الفرضية الثانية:** المؤسسات الجزائرية تتبنى معايير المسؤولية الاجتماعية الداخلية العمال) .

أهمية دراسة :

1 - التعرف على المسؤولية الاجتماعية وابرز عناصرها
2 - معرفة هل هناك سعي الشركات الوطنية لتبني هذا المفهوم الحديث
3 - إبراز عناصر المسؤولية الاجتماعية
4 - توظيف النتائج لمعرفة واقع هذا المفهوم في إحدى الشركات العامة والمهمة مثل شركة سونلغاز

أهداف الدراسة :

1 - إمكانية توضيح معرفة الإطار النظري المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية وعناصرها
2 - قياس مدى توفير عناصر المسؤولية الاجتماعية في العينة محل الدراسة.
3 - الاستفادة من موضوعات المسؤولية الاجتماعية التي تساعد منظمات الأعمال المدروسة والتي تمكننا من التوصل إلي عدد من التوصيات

منهج الدراسة :

اعتمد ما في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في فصليين نظريين وأخر تطبيقي حيث تم مراجعة أدبيات حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية من خلال الإطلاع على الكتب وأبحاث علمية مجلات .

وفي الجزء التطبيقي أي الفصل الثالث تم معالجة مدى تبني المسؤولية الاجتماعية في الجزائر من خلال دراسة حالة مؤسسة سونلغاز حيث تم إجراء مقابلة مع مسيري هده المؤسسة من اجل الوقوف على واقع المسؤولية الاجتماعية بها

محتوي الدراسة

لمعالجة موضوع المسؤولية الإجتماعية للشركات تقتضي طبيعة الدراسة تفرع الموضوع إلي فرعيين أساسيين جانب نظري وجانب تطبيقي ولذلك إرتأينا تقسيم البحث إلي ثلاثة فصول ، مقدمة عامة ،خاتمة عامة .

الفصل الأول: من خلال تعرفنا على مفهوم المسؤولية الإجتماعية والتطور التاريخي لها مع ألنظرياتها كذلك تم التطرق إلي فوائد المسؤولية الاجتماعية وكيفية تنفيذها مع محاسبة المسؤولية الإجتماعية لها

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلي تعريف الأداء الاجتماعي ومدي قياسه مع الأنشطة الاجتماعية بإضافة إلي المحاسبة الإجتماعية البيئية كذلك تم التطرق إلي تعريف الإيزو وكذا دورإيزو 26000في المسؤولية الاجتماعية مع التطرق إلي التجربة بعض المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الإجتماعية .

الفصل الثالث: وفي هذا الفصل سنتطرق إلي دراسة مؤسسة سونلغاز ولاية مستغانم.

الصعوبات

معظم الصعوبات تنحصر فيما يلي :

- افتقار إلي الكتب والمراجع التي تتناول هذا الموضوع على الصعيد المحلي مما جعلنا نستعين بالنصوص ومقالات صادرة عن ملتقيات والندوات العلمية الدولية
- عدم كفاية المعلومات التي تخص الموضوع
- صعوبة الحصول على المعلومات من قبل المؤسسة والتردد في بعض الإجابات

تمهيد:

أعتقد الكثيرون أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية له العلاقة مرتبط بالعمل الخيري والتطوعي فقط بل ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية له الفائدة تعود غلي جمع الأفراد وهذا يكون نظرة إستراتيجية عكس تصور الكثيرون الذين أعتقد أن مفهومها مقيد ومرتبط بالعمل الخيري والتطوعي فمن خلال هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المباحث التالية :

1/المبحث الأول فيتناول ماهية المسؤولية الاجتماعية ويتم التطرق إلى التعريف ونظرياتها وتطورها التاريخي.

2/أما المبحث الثاني فيتناول ممارسة المسؤولية الاجتماعية الذي يحتوي على مطلبين الفوائد ومدي تنفيذها والمحاسبة الشركة

المبحث الأول :مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول :تعريف المسؤولية الاجتماعية

يوجد عدة تعارف تطلق من زوايا ووجهات مختلف تمكننا من شمولية المعني للمسؤولية الاجتماعية ومن بين هذه التعاريف تجد البنك الدولي والذي يعرفها في قوله :"أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوي المعيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في أن واحد " [1]ومعناه أن الواجب المدراء اتخاذ القرارات التي تخدم مصالح الشركة والمجتمع معا .

كما عرف Druckerالمسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه"[2]

وهذا التعريف فتح بابا واسعا لدراسة الموضوع باتجاهات مختلفة .وكذاك نجد غرفت التجارة قد عرفتها بأنها :"جميع المحاولات التي تساهم في تطور الشركات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية [3] وذلك أن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادلات الحسنة من قبل رجال الأعمال دون اللجوء إلى إجراءات قانونية ملزمة فالمسؤولية الاجتماعية تتفق من خلال الإقناع والتعليم .

إذا المسؤولية الاجتماعية ماهية إلا نشاط مرتبط ببعدين أحدهما داخلي يوضح دور المؤسسة في تطوير العاملين والأخر خارجي متمثل في المؤسسة لمعالجة مشاكلها ومن خلال التعاريف السابقة التي ذكرت يوجد نقاط مشتركة وهي كتالي :

- بروز المؤسسة على دور المهم داخل مجتمعات بصفتها عضوا فيه
- مساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال التزام بالمسؤولية الاجتماعية
- ديمومة المؤسسة يؤكد على ضرورة إلزامها الذي يعطي أحد ركائز إستراتيجية
- الشفافية من خلال جمع المعلومات ونشرها وبالتالي يسمح بتتبع التطور الحاصل بها إذا حافظت المؤسسة علي وفاءها بالمؤسسة الاجتماعية قد يحقق لها الكثير من فوائد ويعمل على تحسين صورتها في المجتمع خاصة إذا كانت المؤسسة تسعي إلي المبادرات الطوعي

فاليوم أصبح العالم يركز على قضايا البيئة وأفاق التنمية المستدامة وبالرغم من المؤسسات أصبحت تدرك أهميتها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومن بين أهم المفاهيم الفكرية نذكر مايلي

[1] د بلال خلف السكارنة :أخلاقيات العمل ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولي 2009،الأردن ص162
[2] محمد الصيرفي :المسؤولية الأجتماعية للإدارة ،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ،الطبعة الأولي 2007ص15
[3] شيخي محمدوحامر السعيد :المسؤولية الاجتماعية ، الأداء والاتصال والتسويق في المؤسسة الإقتصادية ، الملتقي الدولي 2007

المفهوم الكلاسيكي:

تعلقت الثورة الصناعية في عصرها بالأعمال فالتطور الصناعي كان في تصاعد مستمر نحو تعظيم الأرباح حيث كشفت ساعات العمل في الأسبوع وظروف العمل المزرية ناهيك عن الأمراض المهنية وهروب العمال وهذا أنعكس علي منظور أخر للمؤسسة الاجتماعية يعطي مفهوم للمساهمات الاجتماعية ماهية إلا نواتج ثانوية لتعظيم الربح نذكر الأمريكي fridmen Miltorالحاصل على جائزة نوبل وهو من أبرز أنصار هذا النمط الذي أشار إلي أن المدراء هم محترفون وذلك وجب عليهم إنجاز أعمالهم بأحسن طريقة للتعظيم الأرباح شكلت أهداف أخري تتركز حول النمو للمؤسسة لتكسب صورة حسنة في ذهنية المجتمع ...وغيرها من الأهداف التي اتضحت معالمها في هذه المرحلة التاريخية [1]

المفهوم الإداري :

ورد هذا المفهوم بسبب التدخل الحكومي وبهذا الشأن يقول العالم الاقتصادي loul samelaon "إن المشاريع الكبيرة فهذه الأيام لا تتعهد بتحقيق مسؤولية الاجتماعية فقط بل إنها يجب أن تحاول وبشكل تام في عمل ما هو أفضل" [2] ومن خلال هذا المفهوم الذي غير هدف المؤسسة من تعظيمها للربح إلي هدف أخر وهو تعظيم الرضا للمدريين وبحثهم عن الأمان والموقع والتميز وبهذا الشكل فإن المؤسسة عبارة عن نظام ثنائي الاتجاه.إذ تسلم مداخلاتها المجتمع وتقوم بكشف مخرجاتها بالاتجاه الأخر غلي عموم المجتمع [3].

المفهوم البيئي :

عام 1960ظهرت ملامح هذا المفهوم بتحسين المدرين للمسؤولية الاجتماعية حيث أخذت إلي أطراف وفئات متعددة تتمثل بعموم المجتمع [4]فالمسؤولية أصبحت أكثر استعابا للبيئة ومتغيراتها وبذلك ظهرت مرحلة هدفها تقديم المزيد من السلع والخدمات بما يتناسب مع مستويات الحياة التي يعيشها الأفراد.

[1] د بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل ،مرجع سبق ذكره، ص165
[2] تامر ياسر البكري :التسويق والمسؤولية الإجتماعية ،دار وائل للنشر الطبعة الأولي 2001عمان ص37
[3] شوقي تلحي جواد : المرجع المتكامل في إدارة الاعمال ، دار حامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولي 2010عمان ص146
[4] د تامر ياسر البكري : التسويق والمسؤولية الإجتماعية ، ،مرجع سبق ذكره، ص41

المطلب الثاني :التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

أخذت الفلسفات الاقتصادية تطورا كبيرا منذ مطلع القرن العشرين تزامنا مع الانفصال المتزايد بين الملكية والإدارة في الشركات الحديث حيث أن الفلسفة الاقتصادية الكلاسيكية فرضت على الشركات بأن واجبها الأساسي هو تعظيم ربحها الأمر الذي يمكن المشروعات من النمو ويوفر مجالات كبيرا من السلع والخدمات للمستهلكين مع تامين رواتب المستخدمين فالنظر التقليدية للشركات أختصرها بعض الاقتصاديون مثل فريد مانت (miltor friedmam)في السبعينيات القرن الماضي الذي أكد أن المسؤولية الشركة تقتصر في تسديد أجور العاملين مقابل أعمالهم مع تقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل أموال واحترام سيادة القانون فتبني الشركة لفلسفة المسؤولية الاجتماعية شأنه التقليل من أرباحها مع الزيادة تكاليف العمل ، مع إعطاء قوة اجتماعية للأعمال [1] عكس هذه النظرية فقد أهتم المدراء التنفيذيون بأهداف أخري مثل مصلحة المستهلكين ، الموظفين الدائنين فهذا التطور أنشأ جماعات المصالح كالنقابات ، ففي البلدان المتقدمة ساهمت الحكومات هذا التطور بمنحها إعفاءات ضريبية للتبرعات المقدمة من الشركات والجمعيات لأعمال الخير الأمر الذي شجع الشركات بأن تخصص حصة من أرباحها لأعمال الاجتماعية للاستفادة من هذه الإعفاءات والحواجز المادية [2]

وخلال الخمسينيات والستينيات من هذا القرن الذي أعطي تميزا للشركات العملاقة نتيجة الانفصال المتزايد بين الملكية والإدارة بدأ التأثير على الشركات من قبل جماعات الحقوق المدنية وجمعيات حقوق المستهلكين وغيرها عن طريق المراقب الآثار البيئية للصناعات الكبيرة [3] وضرورة التأكيد على وجودة منتجاتها الأمر الذي قام بتوليد ضغوطات أنظمة الرقابة والحماية ضد أخطار التلوث البيئية وزيادة الاهتمام بالطاقة الأمر الذي دعي إلي ضرورة وضع ضوابط ومعايير بغية التأكيد مدي استجابتها للمصلحة العامة فعلماء الإدارة والاقتصاد قاموا بتطوير القواعد الملموسة لقياس مسؤولية الشركات الاجتماعية [4]فالتوقعات أشارت إلي التطورات التي سيشهدها المستقبل فالرجل الاقتصادي paulsamuelsorالذي يربط مفهوم المسؤولية الاجتماعية ببعدين الاقتصادي والاجتماعي كما يشير إلي أنه وجب على الشركات الغوص في أعماق المسؤولية الاجتماعية مع الإبداع في تبنيها ، فالمسؤولية الاجتماعية أعطت تطورا كبير في مفهومها ليدخل ظمن إستراتيجية الشركة ويوضح متطلبات المجتمع المتغير في الحاضر والمستقبل [5]و الأسباب التي إلي كثرت الحديث عن المسؤولية الاجتماعية للشركات هو انخفاض مستوي المعيشية القضايا المتعلقة بالفقر فهذه الأمور دامت لفترة من الزمن من مسؤولية الحكومات فالاهتمام بالتنمية الاجتماعية والتأكيد على إقامة

---

friedmanM.1970thesocila respohibility of busihss is to increasets profits Newyork Magazihe seplember 13a vailablein:http://wwwcolorado[1]

[2]د عبد الله الصادق دحلان ،المسؤولية الإجتماعية للمسؤوليات ،مجلة العالم –العمل- العدد 49سنة2004ص16

هاني الحوارني : حاكمية الشركات ومسؤوليتها الإجتماعية في ضوء مستجدات الازمة الإقتصادية العالمية الراهنة ، المؤتمر الثاني حول2 "مواطنة الشركات والمؤسسات والمسؤولية الاجتماعية "صنعاء 25-24 يونيو 2009ص 4-5

Vaceyszift8 simon zadek corporate Responsibilityand thecompetitiveadvahtage of nations the copenhager centeandinstrtute of social and ethical accountability july2002pp13-14[5]

شركات بين الحكومة والقطاع العام والخاص والمجتمع المدني مع تأكيد الشركات أن تدهور مستوي المعيشي التنمية الاجتماعية يؤثر سلبا على عملية الاستثمار المحلي والأجنبي [1] فأهم التحديات التي جاءت مع تنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية هي كأتي :

1. العولمة :وهي من النقاط القوة التي تدفع المنظمات لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية ،فالشركات متعددة الجنسية أصبحت تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على مواردها الطبيعية مع التركيز على توفير ظروف عمل أمنة للعاملين وضرورة الاهتمام بحقوق الإنسان من خلال حملاتها الترويجية .
2. تزايد الضغوطات الحكومة والشعبية :حيث أضحت التشريعات تندد بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة فإذا رغبت المنظمة في التزام بتلك التشريعات قد يكلفها أموال طائلة وإلا فقد تتعرض للخروج من السوق بشكل نهائي .
3. الكوارث والفضائح الأخلاقية :فهذه القضايا تعرضت لها الكثير من المنظمات العالمية مما كلفها أموال طائلة كتعويض للضحايا نتيجة منتجاتها .
4. التطور التكنولوجي .....:هذه الأخيرة التي فرضت على المنظمات ضرورة الالتزام بالتطوير منتجاتها ومهارتها عامليها واهتمام بأذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار فمتطلبات النجاح والمنافسة تغير بيئة العمل العالمية الأمر الذي أكد على إلزامية المنظمة لتضاعف جهودها والسعي إلي بناء علاقة إستراتيجية مع المستهلكين العاملين والشركات والعمل ...الخ.

حتى تحافظ على إستمراريتها في السوق فهذه العلاقة شانها تكوين إستراتيجية جديدة ترتكز على المجتمع حتى تتمكن من مواجهة التحديات في عصرنا الراهن

المطلب الثالث :نظريات المسؤولية الاجتماعية

تعددت النظريات فيما يخص الدور الاجتماعي للمنظمة من الاقتصادي لأخر ومن نظرية لآخري حيث أصبح النقاش حول المسؤولية الاجتماعية بين نظرتين :فالأولي تعد كلاسيكية التي رفضت كل الأفكار المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والنظرة الثانية معاصرة التي تؤيد وتدعم وجود هذه المسؤولية .

المنظمات باعتبارها كيانات اقتصادية واجتماعية فهي توافق بين المصلحة المنظمة والمجتمع الذي يجبرها للعمل بطريقة مسؤولية اجتماعية وذلك ما ينسب للمنظمة القدرة علة تميز الجيد حيث أعطي تسمية لهذا التيار وهو "تيار أخلاقيات الأعمال "

3 نهال المغربل وياسمين فؤاد :المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر ،بعض التجارب الدولية ،المركز المصري للدارسات الاقتصادية ورقة عمل 138ديسمبر 2008ص4

- بالنسبة للتيار الثاني فهو :العقد الاجتماعي " أو ما يسمي " تيار الأعمال التجارية والمجتمع"الذي أعتبر أن المنظمة جزء من المجتمع لا يوجد حواجز بينها بل تجمعها علاقات تفاعلية فأصبح هناك رقابة اجتماعية للمنظمة من طرف المجتمع الذي ينشط فيه كذلك هذه النظرية تعمل على توضيح العقد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة مع عدم إهمال سيادتها الاقتصادية كذلك تفرض عليها تبني قواعد الحماية الاجتماعية وذلك عن طريق خلق مناصب الشغل إن سمح لها ذلك مع الاستثمار في تكوين الموارد البشرية [1]
- فيما يخص التيار الثالث :"الإدارة الإستراتيجية "أو " تيار إدارة المساءلة الاجتماعية "الذي أقترح نهجها علميا الاهتمام بالبيئة مع تحسين كفاءة المنظمة عن طريق تزويد المسيرين مع مراعاة جميع توقعات الأطراف الفاعلة في المجتمع .
- النظريات المهددة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي :

أ. **النظرية النيوكلاسكية** نموذج shareholder فرائد هذه النظرية هو الاقتصادي الامريكي ميتلتون فريد مان الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد الذي أشار إلي ممارسة المسؤولية الاجتماعية بالقرارات الموجهة لتحسين المرودية والربحية لفائدة المساهمين فالهدف الاجتماعي هو تعظيم قيمة المناهج ما يعادل تعظيم الثورة الاجتماعية للمنظمة فهذه النظرية تعد رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها أعلى الأرباح للملكين [2].

ب نظرية الوكالة la theorie delagence هذه النظرية ظهرت بفضل مساهمة الباحثين William Meckling et michaelgerser"ففي اعتبارهما إالمنظمة سوق حر والوكالة معناه أن شخص يسند مصالحة لشخص أخر كما هو الحال بالنسبة للمنظمة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيرإلي المدراء[3]

هذه النظرية أعطت تفسيرا للعلاقة الموجودة بين المسيرين والمساهمين في إطار الحكومة مع شمولية أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة مع إسناد مسؤوليتها على المسيرين باعتبارها وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات : المساهمين ، الزبائن ،الدائنين ، الموردين.....إلخ

ب-نظرية أصحاب المصالح stakehdders فأصحاب المصالح هو الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر بسلوك وجود المنظمة ولهم حصة أو فائدة منها أو أدائها [4] على حساب هذه النظرية باعتبار للمنظمة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموعة الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المنظمة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية تجاه أصحاب المصلحة من خلال ذلك نستنتج ثلاثة اتجاهات :فالاتجاهين الوصفي والفعال ركزوا على الرؤية التعاقدية لعلاقة المنظمة أصحاب المصلحة فالفائدة تعود دائما للمنظمة عند إنتاجها لردود .....لتوقعاتهم أصبحت هذه النظرية تسعي إلي دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمنظمة ومنه ظهرت نظرية المسؤولية الاجتماعية للمنظمة "التي تأكد على

[1] تقرير العقد الإقتصادي والإجتماعي بالجزائر 2006
[2] فريد فهمي زياد :مدخل معاصر ،دار البازوريالعلمية للنشر والتوزيع 2009ص268
[3] بورحلة علال :تحليل المنظمات ،مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر 2006ص80
[4] طاهر محسن المنظور الغالبي د صالح مهدي محسن العامري "الإدارة والأعمال "دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة الأولي 2007ص90

ضرورة ألساع الأساسية التي تضمن الاستمرارية وكذا إنتاجية المجتمعات البشرية مثل إدارة النفايات ....إلخ مع الأخذ بعين الاعتبار المساهمة في الإنتاج.

المبحث الثاني : ممارسة المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول :فوائد المسؤولية الاجتماعية للشركات

إن دور المنظمة اتجاه المسؤولية الاجتماعية يحقق لها دعم من قبل أفراد المجتمع لأهداف ورسالتها التنموية الأمر الذي يؤكد حتما إلى إنجاح خططها كذلك علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغير [1] ومتطلبات الضرورية وهذا ما يؤكد إلي خلق مناصب عمل جديد من خلال إقامة المشاريع الخيرية والاجتماعية ذات الطابع التنموي [2] فالدراسات قد أظهرت ان المنظمات التي تتبني المسؤولية الاجتماعية تكون على صلة بين ممارسات وأداءها المالي الإيجابي.

أجريت دراسات عام 1999اكدت أن المنظمات الملتزمة بالقواعد الأخلاقية المحددة تفوق في أدائها المنظمات المثلية التي لم تعلن هذا الالتزام وذلك بالمقارنة مع قيمة أسسها السوقية.

حسب Reyaud2003[3] تتركب كفاءة المنظمة من اجتماع الكفاءات الاقتصادية والكفاءات البيئية والكفاءات الاجتماعية .

فالعديد منت الدراسات لاحظت أن تحسين ظروف معيشية المستخدمين مثل التسهيلات التي تمنحها المنظمة لهم مع التأمينات التي ساهمت في خفض مدة الغياب عن العمل كانت نتيجة المنظمات التي تبينت برامج موجهة لذلك وساهمت في زيادة الإنتاجية للعاملين مع تحسين قدرة الاحتفاظ بالموظفين وبالتالي قلصت تكلفة التوظيف الجديد والتكوين

كذلك دراسات أخري أجريت برهنت على أن جهود المنظمات في إشراكها للعاملين في وضع القرار مع تحسين ظروف العمل يحقق لها زيادة الإنتاجية ، ومع الوقت الحاضر أثر الإعلام بزيادة تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها الأمر الذي أقدر المستهلكين على التميز المنظمات ذات السمعة الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية مثل إستراتيجية العمل في المنظمة وعدالتها للعاملين ،احترام السن القانون للعمل وعدم الاظرار بالبيئة ....الخ،فالاستفادة من سمعتها الحسنة دلالة على تنمية مبيعاتها وذلك يولد ويعزز ثقة العمل بسلعتها وخدمتها كذلك بالنسبة للمستهلكين وبالتالي

---

[1] احمد عبد الكريم عبد الرحمان :المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال :مجالات ومعوقات الوفاء بها.(دراسة ميدانية)مجلة البحوث التجارة المعاصر،المجلد 11العدد 02 عمان الأردن 1997

رقية عبران "المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية منشورات منتدي غدارة عالم التطوع العربي www.ARABVOLUNTEERING.ORY[2]

RERYHQYD E DEVELOPPE ?ENHTDUQBLEET ENTREPRISEmVERSSUNERELQTIONSY ?BIOTIopUEJOU ?EE QI ?STELIER DEVE LOPPE ?ENT ESSCA ANGERSPP1-15[3]

فإن هذه المنظمة تغزو بقية المجتمع مما يمنحها اجتذاب رؤوس أموال جديدة مع حصولها على مزايا أفضليات إضافية مثل الإعفاءات والتخفيضات على الرسوم والضرائب بدلا من إضعافها للرقابة الصارمة من قبل الحكومة. [1]

وعليه فإن أساس نجاه المنظمة بدورها في المسؤولية الاجتماعية هو التزام بثلاثة معاير هي :

الاحترام والمسؤولية (بمعني احترام المؤسسة لبيئية الداخلية "العاملين والخارجية "المجتمع دعم المجتمع وساندته لها وحماية البيئية .

كذلك يمكن للمؤسسة تحقيق فوائد هامة مثل :

- تشجيع عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم تطلعات المجتمع
- تحسين ممارسة إدارة المخاطر
- تعزيز سمعة المؤسسة وزيادة ثقة المتعاملين مع المؤسسة
- زيادة وفاء موظفي المؤسسة وذلك من خلال تحفيزهم والاحتفاظ بهم
- تحقيق .....المرتبطة العام وتعزيز المجتمع المدني
- تخفيض تكاليف وتحسين الأداء المالي
- تحسين الأداء البيئي وتقليل من التلوث البيئي كانبعاث الغارات. [2]

المطلب الثاني : تنفيذ المسؤولية الاجتماعية

أن إعتماد الشركة في قطاع نشاطها بشكل كبير دليلا على أنها تلجأ إلى تنفيذ المسؤولية الإجتماعية حيث تعتبرها الثقافة وإلتزام لإرادتها مع العلم أن هناك عدة إتجاهات للمسؤولية وعلى الشركة إختيار الإتجاه وايضا أن ترتكز على المحور الرئيسي لها من بين المحاور الثلاثة الرئيسية والإجتماعية أو البيئية في حين أن هناك شركات أخري تقوم بدمج الممارسات الغجتماعية في جميع جوانب عملياتها التي تهدف إلي بلوغ أبعد من "مجرة تحقيق "أو "أن تصبح هي الأفضل "فتقوم بإتباع الممارسات التجارية الأخلاقية والمسؤولية حتى تتمكن من إتخاذ القرارات اللازمة للقيام بعملية الموازنة بين متطلبات اصحاب المصالح على اختلافهم من مساهمين موظفين ،زبائن

لذلك وجب على الشركة أن تكون في قناعة ويقين من قبل موظفينها بدءا بأرباب الاعمال وهذا إن دل على شيئ يدل على أنها تؤمن بظرورة المسؤولية الإجتماعية حيث أنه أصبح أمر ضروري تفتخر به الشركة إتجاه مجتمعها

4 مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية ، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع منشورات الامم المتحدة 2004ص10-15

[2]- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع مرجع نفس ص 14

فبالرغم من أن الشركة لها حرية التمتع بروح الإبتكار والإستقلالية في التفكير إضافة إلى أن لديها الحق في تسطير الأهداف وتطلعات طموحة فمجلس إرادتها يقوم بتكوين لجان تهتم بالاخلاقيات وهي المسؤولية الإجتماعية للتمكن من إستعراض خططها الإستراتيجية وتقييم تطوير وتوفير التوجه جراء كل ما يجب في مجال الممارسات الاجتماعية إلا أنه يوجد إلتزام قبل الشركة بين ما تقوم به في الميدان وما نصرحه به من قبل السياسات والممارسات وادائها الفعلي ولتحقيق ذلك كله عليها القيام بوضع هيكل إداري يهدف غلي تنسيق بين الإلتزام في مجال المسؤولية الإجتماعية وبين مهمتها ،نشاطها ، حجمها ،ثقافتها ،وكذلك الصعوبات التى تجدها عند قيامها بعمليات التخطيط المستقبل فعلى رئيس الشركة أن يهتم بالمسؤولية الإجتماعية كونها جزءا رئيسيان أنشطة الشركة

لتسهيل أساليب المسؤولية الاجتماعية الذي يشمل جميع مستويات التنظيم وليس الإدارة فقط دليل على أنه إدارة الشركة تحترم مبدأ المساءلة العامة وذلك لتدرس القضايا المتصلة لوظائفها واهدافها ادائها لأكبر عدد ممكن من الموظفين فالموارد البشرية يمكن أن تضفر جهودها المشاركة الشركة في تحقيق مسؤوليتها الاجتماعية

إن إتباع الشركة لنظام في مجال التوظيف تمكن من تعزيز مسؤوليتها الاجتماعية كالترقية ، المكافأت.....إلخ

كذلك الدور الداخلي الذي تلعبه الشركة من خلال وضع البرنامج التكويني ,محاضرات تزويد المسيرين بمعلومات هامة فيما يتعلق بعمليات صنع القرار الأمر الذي يؤدي إلي تحقيق نتائج تتسم بالمسؤولية .

فرغبة الشركة في الانطلاق من خلال المشاريع الكبير والضخمة يعد من أكبر المعوقات التى تواجهها برامج المسؤولية الاجتماعية فضرورة البدء بالمشاريع الصغيرة بمرور الأيام تكبر لتكون الإنطلاق لتحقيق المشاريع والبرامج الكبيرة .

ومحاسبة يجب أن نشير إلي الواجب الشركات في تقييم أداء الاجتماعي بصورة منتظمة يكون ذلك من خلال التقارير السنوية شاملها تشجيع الجهود الداخلية وبناء الثقة مع مختلف أصحاب المصالح التي يكون هدفها مرعاه الشركة في مجال المسؤولية الاجتماعية وقد ظهر "مصطلح التدقيق كجوانب المسؤولية الاجتماعية [1] ومن خلال ذلك يتم فحص وتدقيق المساهمات الاجتماعية للشركات في مجالات المختلفة كذلك ظهور محاسبة المسؤولية الاجتماعية [2] الذي يعد حقل محاسبي جديد حيث يهتم بالقياس المحاسبي وكذلك المعالجات المحاسبية الإنفاق الإجتماعي الذي يقوم به الشركات .

1 دالطاهر محسن منصور الغالبي ،د صالح مهدي محسن العامري :المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال "دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة الأولي 2007ص95

[2] دالطاهر محسن منصور ،د صالح مهدي محسن العامري :المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال , المرجع نفسه ,ص 94

المطلب الثالث :محاسب المسؤولية الاجتماعية للشركات

1/ **تعريف المحاسبة** :أصبحت المحاسبة الاجتماعية للمؤسسة من الصعب تجاهلها فقد تعددت التعاريف لها ولذالك سنتعرض بعدد التعارف حتي نتمكن من الوصول إلي التعريف الشامل :فالباحث (**لي سيدلر**) عرف المحاسبة الاجتماعية أنها "فن وعلم قياس وتفسير الأنشطة والظواهر التي لها أساس طبيعة اجتماعية .

وعرفها (**موبلي**)أنها :عملية الترتيب والقياس والتحليل اللاثار الاجتماعية والاقتصادية المترتبة على نشاط القطاع الحكومي "

وعرفها الباحث (**لينوس**)المحاسبة الاجتماعية بأنها "تطبيق للمحاسبة في مجال العلوم الاجتماعية والتي تعني أساليب المحاسبة لتغطي الآثار والنتائج الاجتماعية امتداد لمجال المحاسبة لتغطية الأداء الاجتماعية للمنشاة بالإضافة للأداء الاقتصادي ومال يتطلب ذلك من تطوير وسائل وأساليب القياس المعتمدة في المحاسبة التقليدية من أجل إجراء التحليلات وتقديم الحلول الملائمة للظواهر والمشاكل ذات الطبيعة الاجتماعية وبالتالي لأداء لإيجاد تعريف مستقل للمحاسبة الاجتماعية

كما عرف **ابيد** المسؤولية الاجتماعية أنها "المحاسبة التي تقيس قيمة التغيرات في الموارد الاجتماعية والاقتصادية لجموعه من الملاك والمساهمين وحملة الأسهم كما هو الحال في المحاسبة المالية ولكنها تختلف بقياس التغير في الرفاهية العامة التي تنجم عن النشاط محل القياس أما(أبيد) أولى الإهتمامه بمضمون العملية القياسية لكل من المحاسبة المالية والاجتماعية فمن خلال تعريف (**موبلي**) الذي أعطي للمحاسبة الاجتماعية مجالين وهما :

أ - **المحاسبة التقليدية** :تهتم بالنتائج الاقتصادية

ب - **المحاسبة الاجتماعية** :تهتم بالنتائج الاجتماعية وبالآثار

فبناءا على التعارف السابقة نستطيع تعريف المسؤولية الاجتماعية تعريفا شاملا أنها أنشطة مختصة في قياس وتحليل أللأداء الاجتماعي لوحده محاسبة معينة والعمل على توصيلها للفئات المختصة قصد مساعدتهم في اتخاذ القرارات لتقيم الأداء الاجتماعي للمؤسسة [1]

[1] http://SOFTSB.COM/FORUM/TOPIC13621-bTML

2/أهمية المحاسبة الاجتماعية :

العديد من العوامل أبرزت أهمية المسؤولية الاجتماعية أهمها :

- ✓ النشأة الاقتصادية في الاعتراف متزايد بالمسؤولية الاجتماعية :كان الهدف الرئيسي للمنشات الاقتصادية هو تحقيق الربح إلا ظروف الاجتماعية والبيئية المحيطة بها بشكل سلبي على هدفها الأساسي كالتلوث الأمر الذي أرغم المحاسب القيام بتحليل الأثر الاجتماعي للمنظمات وتوزيع المنافع على المجتمع
- ✓ أصبحت المنشأة مجبرة على تقديم بيانات لمضمون الاجتماعي من قيل الدول لاسيما بعد زيادة ظاهرة التلوث إثر التطور الدائم في مجال الصناعي
- ✓ أخذت تكاليف الاجتماعية تجاه المشاريع أعطي تحديد التكلفة الفعلية لأنشطتها وبالتالي لا يمكن الاعتماد عليها في الوعاء الضريبي .
- ✓ التركيز على الجانب التكاليف في مجال قياس الأداء الاجتماعي وإهمال المنافع الاجتماعية :فمعظم الدراسات التي سبقت في قياس التكاليف الاجتماعية للمؤسسة أهملت منافعها أدي إلي ارتفاع تكاليف المؤسسة

فكلما زاد الاهتمام بالمحاسبة الاجتماعية للشركات أرغم بضرورة تحليل شامل لقياس أدائها الاجتماعي مع إعداد التقارير جراء عملية التقييم من جانب المجتمع لمستوي الأداء الاجتماعي المؤسساتي.

خلاصة الفصل :

لم تحتكر المسؤولية الاجتماعية على مجموعة معينة وإنما اتسعت في مفهومها لتصبح مسؤولية الشركات ككل حيث أضافت مسؤوليات أخري اتجاه العمال والموردين والزبائن والمجتمع والبيئة.

فقد كان هدف المؤسسة يقتصر على تحقيق أكبر ربح ممكن ومع مرور الزمن تغيرت لتصبح المسؤولية الاجتماعية من أهداف الشركة لما يمنحه لها ميزة تنافسية ويحقق لها القدرة لتحقيق النتائج المرجوة وهذا كله كان في صالح المؤسسة وذلك من خلال تحقيقها التكامل من خلال القرارات التي كانت تتخذوها والأنشطة التي كانت المؤسسة تحقيق مكاسب هامة وعلي الرغم من أن لكل مؤسسة محاسب والذي لعب دورا مهما ومكانة هامة هذه الأخيرة والذي يظهر من خلال الحقيقة التي يلعبها إلا أن لكل مؤسسة لابد من أصل وجذور لابد التطرق إليها وهي ليست ظاهرة جديدة حيث أن المتتبع لتطور مفهومها يلمس تغيرات مهمة بين فترات زمنية مهمة تأثير.

تمهيد الفصل

يعتبر الأداء الاجتماعي من أهم المواصفات البالغة نظرا لأهمية في المؤسسات الهادفة إلي تحقيق الكفاءة باستخدام الموارد المتاحة انطلاقا من تداخل المتغيرات وتسارع انتشار المعلومات التي تمكن المؤسسات من تحقيق النجاح في عملياتها وأنشطتها باستمرار والتي تكون مصممة وفق معاير المواصفة الدولية معا يعطي إحساسا بالراحة التامة لجميع الأطراف المعينة ومن خلال هذا سوف تتطرق لجملة من هذه المعايير.

المبحث الأول :الأداء الاجتماعي للشركات

المطلب الأول :تعريف الأداء الاجتماعي

الأداء الاجتماعي يعني ترجمة رسالة المؤسسة الاجتماعية إلي حقيقة واقعية ويعرف فريق العمل الأداء الاجتماعي بأنه "الترجمة الفعالة للرسالة الاجتماعية للمؤسسة ما إلي ممارسة تتماشي مع القيم الاجتماعية المقبولة والمرتبطة بخدمة عدد أكبر من الفقراء والمعزولين وتحسين جودة وملائمة الخدمات المالية وخلق مزايا للعملاء وتحسين مسؤولية الاجتماعية للمؤسسات " "فالأداء الاجتماعي يعطي اهتمامات كبيرة بكيفية التي تدير بها الشركة الاظرار المترتبة على أعمالها على مجموعات العمل في نطاقها وعلى المجتمع بشكل أوسع" [1] ومن المحتمل أن تكون هذه الآثار الإيجابية والسلبية ولذلك فإن الشركة ملزمة بإتباع الأسلوب الذي يؤثر على رفاهية المجتمع وفي النهاية الأمر على أعمالها .

إن فكرة قياس الأداء الاجتماعي فكرة حديثة نوعا ما وبدأت في تطور لحجاتها إلي أدوات علمية توضح نجاحها في مجال المالي والاجتماعي وقياس الأداء الاجتماعية أتى كذلك في وقت أصبح العميل هو محور العملية التمويلية وبالتالي إن معرفة احتياجات وتلبيتها أصبح يكتسي أهمية قصوى في اهتمام بالأداء الاجتماعي النابع عن عدة عوامل التي تشير إلى ذلك.

-إن القياس الأداء المالي لا يعطينا صورة كاملة عن مدي نجاحها فرسالة مؤسسة لا تتطرق إلي النجاح المالي كنهاية وإنما هو كوسيلة لتحقيق النجاح الاجتماعي [2] .

- إتباع مبادئ حماية العميل يمكن من تحسين الأداء لمؤسسة التمويل .

لقد أتت هذه المبادئ لتوحيد نظرتها على العميل واعتباره جزء مهما من هذه العملية حيث وصلت صناعة التمويل أخيرا إلي حماية العميل جزء من حماية المؤسسة نفسها لقد أظهرت الصعوبات الأخيرة التي واجهتها بعض المؤسسات وبعض الدول على أهمية حماية العميل والتأكيد من أن المنتجات المقدمة تضمن نجاحه ونجاح المؤسسة .

فأول مستفيد وأول مستعمل لمخرجات قياس الأداء الاجتماعي هي المؤسسة في حد ذاتها ذلك لأن هذه التنائج تمكنها من تكييف سياستها ومنتجاتها .

[1] Le lozxi. ;johh.2006.corporatesocia(kespohsibility asreputation insurarcehhisity of calgary.p33

[2] Obbrien robinsoh lod.2002in tegra(ingcorpote social resprsibilty with competitive strategy/ihe center for coporate citijen slipat boston umvieroity/p07

فقياس الأداء الإجتماعي يعتبر أداة عمل يمومية لكل مسؤول داخل المؤسسة يأتي المانحون والمستثمرون الذين أصبحوا معنين أكثر أي وقت مضى لمطابقة أداء المؤسسة الاجتماعية لرسالتها وسيقوى هذا الاتجاه أكثر من خلال السنوات القادمة وذلك إننا نلاحظ اهتمامات قويا من جهة المانحين الكبار.

إن صناعة التمويل طورت مجموعة من الأدوات لقياس الأداء الاجتماعي فهذه الأدوات تنقسم إلى أنواع وذلك بالنظر إلي الغاية من هذه الأدوات وهي :

- أدوات التي تقوم بتقييم الإجراءات المعمول بها ومدي مطابقتها لأهداف والتي وضعتها المؤسسة .
- أدوات تقيس مدي نجاح العملاء اجتماعيا بالاعتماد على مجموعة المؤشرات ويدخل مؤشر التقدم للخروج من دائرة الفقر ضمن الفئة الأولي وتمتد هذه الأداة من بيانات الأسرة لكل دولة على حدة .

أصبح قياس ورصد الأداء الاجتماعي أيسر حيث طرحت مؤخرا مجموعة من المعايير العامة شأنها مساعدة المؤسسات في إدارة أعمالها .

لطالما كان التركز على العميل مهمة فريق العمل منذ إنشائه وقد تجمعت تلك الجهود في المعايير العامة لإدارة لأداء الاجتماعي التي طرحت مؤخرا وهي :

*تحديد ورصد الأهداف الاجتماعية

*ضمان إلتزام مجلس الإدارة والموظف بالأهداف الاجتماعية

*معاملة العملاء بمسؤولية

*تصميم منتجات وخدمات مالية ونماذج وقنوات وتوصيل تلبي احتياجات واهتمامات عملاء

*معاملة الموظفين بالمسؤولية .

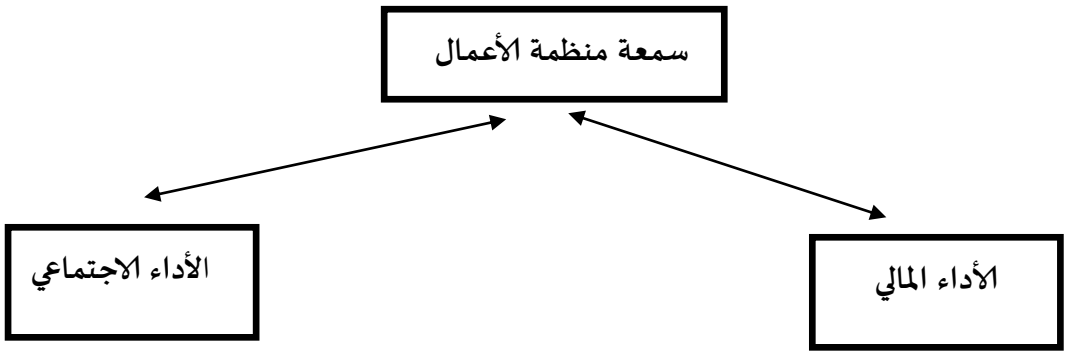
*تحقيق التوازن بين الأداء المالي والاجتماعي

حيث تقدم هذه المعاير إرشادات عن ممارسات الإدارية الأساسية في الفئات كمعاملة العملاء وتصميم الأدوات حيث أكد بعض المدراء فريق العمل المعني بالأداء الاجتماعي : لا تقلل المعاير أهمية تحليل الأداء المالي .....ولكنها تشدد على أهمية تحليل الأداء الإجتماعي كذلك فمن بين جوانب تقيم مدى قابلية استمرار إي مؤسسة هو فهم أثارها على العميل .... وقد أصبحت الحاجة إلى التأكيد على التركيز على العميل واضحة بشكل كبير فهذه المعاير تمثل محور أساسي في غرس ممارسات جيدة لإدارة الأداء الاجتماعي لدي المؤسسات وتهدف إلي معالجة من خلال تقديم الإرشادات للمؤسسات فهي بمثابة أداء للتعلم والتقييم الذاتي للمؤسسات .

إن تعاضد أنشطة المسؤولية الاجتماعية وأنشطة سلسلة القيمة يجعل منظمات الأعمال تستجيب بكفاءة لحاجيات وتوقعات أصحاب المصالح وقد قدم نموذج يعتمد على صياغة أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تعكس أداء اجتماعيا إيجابيا والتي بدورها تؤثر بشكل إيجابي في سمعة المنظمة مما يؤدي إلي تحسين الأداء

المالي للمنظمة والذي يمكن قياسه من خلال زيادة المبيعات وانخفاض التكاليف مما سيساهم في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة والشكل التالي يوضح طبيعة العلاقة بين الأداء الاجتماعي وسمعة المنظمة وأداء المالي .

الشكل (II -01): الأدائيين المالي والاجتماعي وسمعة المنظمة[1]



المصدر:د عبد الحميد أمال :علم الإجتماع القانون والضبط الإجتماعي

يشير ذلك إلى وجود علاقة متبادلة بين منظمات الأعمال والمجتمع من خلال المزواجة بين الأنشطة الاجتماعية وأنشطة سلسلة القيمة إذ أن لكل نشاط للمؤسسة يوجد أنشطة إجتماعية تساندها وتعزز تأثيرها في إدامة الميزة التنافسية لمنظمة الاعمال فأنشطة المسؤولية الإجتماعية وسلسلة القيمة هي موضحة كالتالي في الجدول أدناه

.

[1] د عبد الحميد أمال :علم الإجتماع القانون والضبط الإجتماعي ، الطبعة الثانية ،عمان الميسرة الأردن 2015ص145

الجدول (II-01): أنشطة المسؤولية الاجتماعية

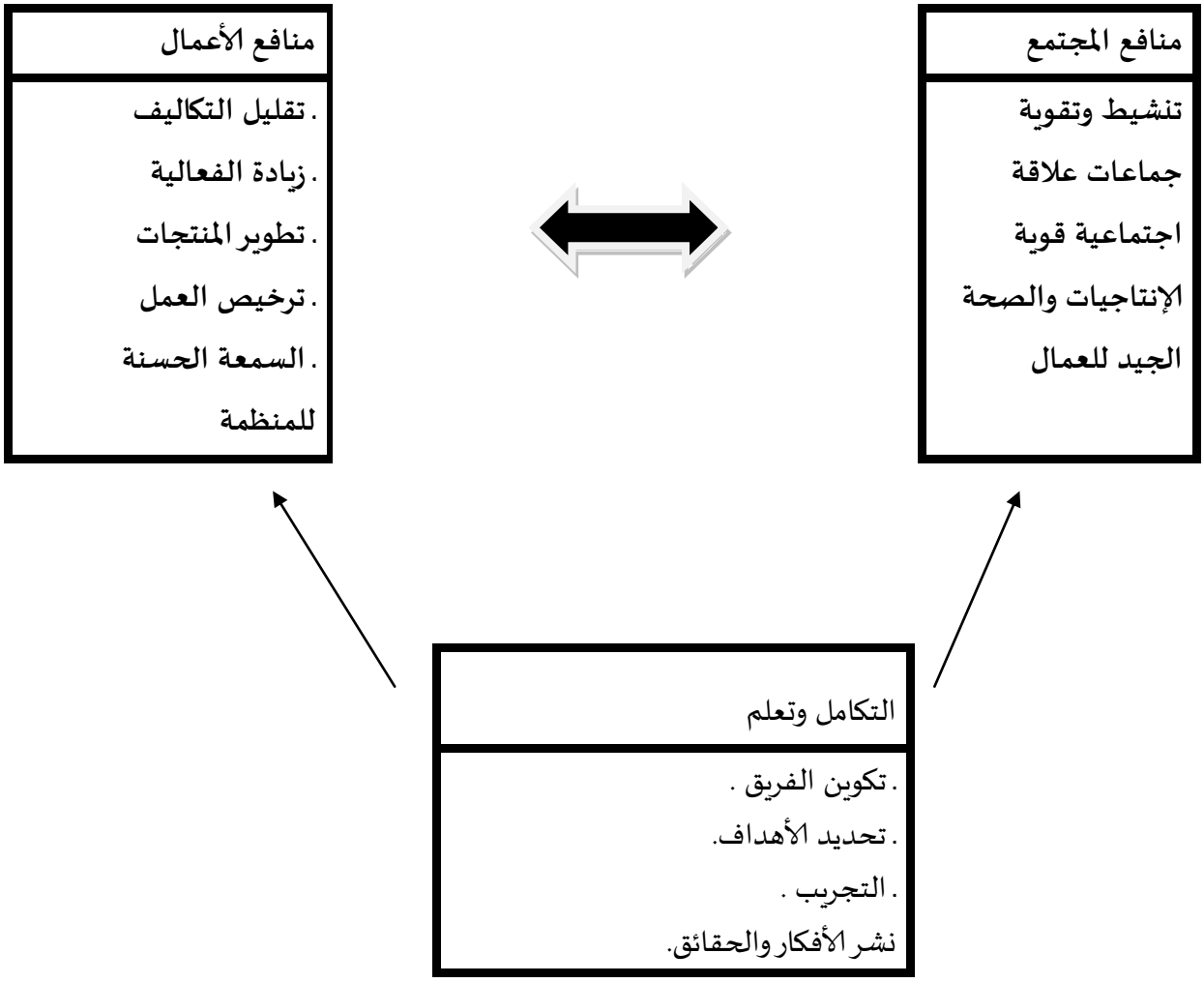
الأنشطة السائدة	البني التحتية للمنظمات	- تطبيقات مالية - الحاكمية والشفافية - ارتباطات أصحاب المصالح
	إدارة الموارد البشرية	- التعليم وتدريب العمال - العانية الصحية - التعويض
	التطوير التكنولوجي	- تطبيقات البحث العلمي والأخلاقي - العلاقة مع الجامعات
	المشتريات	- تطبيقات سلسلة الشراء والتجهيز باستخدام موارد طبيعية
الأنشطة الأساسية	الإمدادات الداخلية	- تأشيرات النقل - الازدحام - التلوث
	العمليات	- عمليات استخدام الموارد
	الإمدادات الخارجية	- أنشطة التغليف والتعبئة - تأشيرات النقل
	التسويق والمبيعات	- علامات موثوق به تطبيقات سعريه خاصة وخصوصية معلومة للمستهلك
	الخدمات	- خدمات ما بعد البيع - برامج الصيانة - استبدال المواد - سرية معلومات الزبون .
هـــامـــش الـــربـــح		

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي : المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع ، الطبعة الاولي ،دار وائل للنشر والتوزيع الأردن 2008ص136

كذلك وجب التأكيد على الأهمية التي يجب أن تضطلع بها المنظمات في مجال المسؤولية الاجتماعية وما يمكن أن تحقق للمنظمة كميزة تنافسية تميزها عن بقية المنظمات وذلك من خلال الكفاءات المرسخة اجتماعيا إذ أكده الباحث anchored competencies socially

على أن التكامل بين عناصر هذا النموذج مع الأعمال والمنظمات يمكن أن يؤدي إلي زيادة الربحية من خلال تقديم منتجات جديدة مسؤولية اجتماعية وكذا تخفيف الهدر التكاليف وقد بين الباحثات ذلك في النموذج [1]

الشكل (II-02) :نموذج الكفاءات المرسخة اجتماعيا



المصدر: دطاهر محسن منصور الغالبي : المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع

1دطاهر محسن منصور الغالبي : المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع ، المرجع السباق ص 153

المطلب الثاني :قياس الأداء الاجتماعي والأنشطة الاجتماعية

أولا :معايير القياس المحاسبي الاجتماعي

المعايير المحاسبية العامة التي وضعتها جمعية المحاسبين الأمريكية عام1963ونشرت في 1963هي الأنسب من وجهة نظر البعض وعلي هذا الأساس فإن المعايير الاجتماعية المقترحة كالتالي [1]

1 - **معيار الصلاحية** :حيث لابد أن تكون البيانات والمعلومات المحاسبية المتعلقة لنشاط المتعلق لنشاط اجتماعي وثيقة الصلة والارتباط لهدف من استخدامه وأن تعكس التقارير الاجتماعية للأنشطة المطلوبة قياس نتائجها لجميع أصحاب المصلحة من الأطراف الاجتماعية المستفيدة بصورة حقيقة تبعث الثقة وفي الوقت المناسب وبشكل يحقق الأهداف المرجوة إعداد القائم الاجتماعية الختامية .

2 - **معيار الخلو من التميز** :جاء في مضمون هذا المعيار معلومات توضح ضرورة تحديد الحقائق والتقارير عنها بنزاهة حيث أنها لا تنطوي على أي تحيز لاستخدام طرق القياس التي يظهر لنا التميز والاعتماد على طريقة موضوعية للقياس المحاسبي سواء للتكاليف أو للعوائد الاجتماعية ..

3 - **معيار النسبية** :يتضمن هذا المعيار ضرورة تبيان أسباب تحقق عدم أو عدم تحقق الأهداف الاجتماعية حتى يمكن الوصول إلي درجة الإقناع العام وإشباع جملة طالبي المعلومات الاجتماعية وكذلك حق في أن يعرف النتائج الاجتماعية لنشاط المؤسسة

4 - **معيار التكلفة الاجتماعية التاريخية :** فهذا المعيار وما يقابله من (مبدأ التكلفة التاريخية)المتعارف عليه في مجال القياس المحاسبي للنشاط الاقتصادي ورغم من تعرضه للنقد الشديد إلا أنه في ظل القياس المحاسبي للأداء الاجتماعي يتوقع أن تزداد أهمية هذا المعيار لما يتحقق عنه قدر وليس التقليل من موضوعية والقابلية للمقارنة

5 - **معيار العائد الاجتماعي** : فهذا المعيار يمكن ان يحل في مجال المحاسبة الاجتماعي بدلا من (مبد التحقيق الإيراد) في مجال المحاسبة المالية لأنه يتسع ليشمل العوائد الاجتماعية لكل نشاط اجتماعي تحت كل من مجالات المسؤولية الاجتماعية تكافلا لتي أحدثت هذا العائد ويتسع ليشمل الأساليب المستحدثة في القياس الاجتماعي أو التكاليف الاجتماعية .

ثانيا مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي :يوجد أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية :

1 د يوسف بوخلخل ،المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المحاسبة الإجتماعية (الإفصاح المحاسبي)مداخل المحور الخامس معاير الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه أصحاب المصالح جامعة الأغواط ص 4-5

- مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة ويشمل جميع تكاليف الأداء الاجتماعي بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين في فيها بغض النضر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة اعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلي ذلك .

- مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة ويشمل كافة التكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بها كحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه حيث تحاول جاهدة رد االأضرارمن البيئة والمتولدة من الأنشطة الصناعية وهذه تشمل على كل التكاليف حماية التلوث.

- مؤشر الأداء الإجتماعي للمجتمع يتضمن كافة تكاليف التي تهدف إلي إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملت بذلك على التبرعات والمساهمة للمؤسسات التعليمية والثقافية ورياضية وخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع النوعية الإجتماعية

- مؤشر الأداء الإجتماعي لتطوير الأداء الإنتاج وتشمل كافة الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير وتكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع والتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا المنافع المتاتية من المنتجات والخدمات [1]

ثالثا :أساليب القياس الاجتماعي

بإمكاننا قياس التكاليف الاجتماعية عن طريق " القياس الغير المباشر "حيث يمكن من خلال الوصول لمبلغ تكلفة يمكن اعتباره بديلا للتكلف الإجتماعيا من أهم أساليب القياس الغير المباشر للتكاليف الاجتماعية نجد [2]:

- **الأسلوب الأول** : التكاليف منع حدوث الإضرار الاجتماعية نظرا لصعوبة قياس التكلفة الاجتماعية الصحيحة لغرض إثباتها في التسجيلات المحاسبية فان بلإمكان الحصول على الأفضل رغم تقريبي للتكلفة الإجتماعية في مجال التلوث الناتنج عن ممارسة المؤسسة لأنشطتها تكون مساوية غالبا لتكاليف منع التلوث وفقا لهذا الأسلوب فإن العلاقة بين قيمة الأضرار التي تلحق وتكاليف منعها هي علاقة عكسية في حيث يري البعض أن هذا الافتراض (العلاقة العكسية)ليس صحيحا دائما

1 د مقدم وهيبة :دور السؤولية الإجتماعية لمنشأة الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية من Http://kenanaonline.com/asers/ahmedkevdy/topics/68347/pests/159111

2 يوسف بخلخال : المسؤولية الإجتماعية للشركات في ضل المحسابة الإجتماعية (الإفصاح المحاسبي) مدخل المحور الخامس معيير الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه أصحاب المصلحة ،مرجع السابق،ص 07.

فإنفاق المؤسسة لمبلغ قليل نسبيا قد يمنع أضرار اجتماعية كبيرة كما أنه في كثير من الأحيان قد لا يعترفا تكلفة الإضرار التي تصب مثل الألم والمرض .

- **الأسلوب الثاني** :تكاليف التصحيح (إزالة الضرر):مضمون هذا الأسلوب فإن التكاليف البديلة للتكاليف الاجتماعية هي المبالغ التي تنفقها المؤسسة لإعادة الشيء إلي أصله .

فمثلا التكاليف الاجتماعية على القيام أحد مصانع الأسمنت تلوث البيئة تتمثل في التكاليف التي يتحملها المصنع لإعادة هذه البيئة إلي ما كانت عليه مثل التشجير المناطق المحيطة ويعد هذا الأسلوب أقل من الأسلوب الأول لما يتضمنه من غموض نسبي ومن ثم لا يتناسب مع بعض الحالات

رابعا قياس مجالات الأنشطة الاجتماعية

سيتم التطرق إلي قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية وفق مجالات الأنشطة ذات المضمون الاجتماعي كما يلي :أولا قياس عمليات مجال المساهمات البيئة [1]

وتتمثل فيما يلي :

1 - قياس المساهمات البيئة :يفرض القانون الالتزام لسلامة البيئة ولذلك فإن العمليات التي ينطوي عليها هذا المجال ترتبط بالمسؤولية الاجتماعية الإجبارية للمؤسسة وعند القياس مساهمات المؤسسة في هذا المجال ينبغي التفرق بين ما يلي :

أ - المساهمات الموجبة :يرتبط بتحقيق المؤسسة لمستوي قياسي لمنع التلوث (مساهمات إجبارية)وقيامها بتحقيق مستوي أفضل (مساهمات اختيارية)

ب - المساهمة السالبة :وتكون في المحالات التالية وهي :

- عدم قيام المؤسسة بعملية الرقابة على التلوث
- قيام المؤسسة بعمليات الرقابة علة التلوث بصورة جزئية
- وجود مؤسسة بمنطقة تجمع صناعي الأمر يؤدي إلي تراكم مسببات التلوث

2 - قياس المساهمة العامة :ولتحقيق ذلك يجب التميز بين نوعين من العمليات وهما:

- العمليات المباشرة :عن الارتباط هذه العمليات على الفئات الاجتماعية الذي له ارتباط مباشر مثل العاملين ويمكن تقديره قيمته كتالي :

أ - توظيف عمالة زائدة :تتدخل بعض الدول في السياسة التوظيف الخاصة بالمؤسسة وهو ما يعرف بالبطالة المقنعة وتقاس هذه المساهمة من خلال الأجور التي تمنحها المؤسسة لهذا العمالة الزائدة

ب -توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة :تشرع بعض المؤسسات إلزامية توظيف عدد معين من المعوقين لا يقل عن حد معين من الإجمالي من عدد العاملين

[1] د محمدعباس بدوي :المحاسبة عن التاثير ات البيئة المسؤولية الإجتماعية للمشروع –دار الجامعة الجديدة مصر 2000ص161-175

- العمليات الغير المباشرة :فهذه العمليات تدخل ضمن نطاق المسؤولية الاجتماعية الإخبارية ولذلك يصعب على المؤسسة تقدير نصيبها منها

أن القياس هذه التأثيرات في صورة كمية غير نقدية يمكننا توفير معلومات لها إضافة ذات دلالة بيئية اجتماعية أكثر وضوحا .

المطلب الثالث:المحاسب الإجتماعية البيئية

ازداد استخدام هذه المصطلح فبعد ما كان في مجال المؤتمرات المتخصصة في البيئة للهيئات الدولية أصبح في العقد يتسع ليدخل اهتمامات الكتاب أو بعضهم على الأقل في الصحافة .وباختصار هو يدل على حساب التكلفة البيئة لأي من الأعمال الاقتصادية فالهدف المقصود من التكلفة البيئة هو درجة استخدامها لمواردها الطبيعية المتنوعة من مياه عذبة والأراضي الخصبة وغابات والحيوانات أو تلويثها أو الوصول بها إلي حد الضياع والإسراف.

وقد نشا هذا المصطلح أو مفهوم في خضم الاهتمام والقلق على البيئة على مستوي العالمي وتعرض هذه البيئة للتلف الذي لا يمكن تعويضه نتيجة الأتار المترتبة على النشاط بل على الحياة الإنسانية ننفسها ليست فقط على نشاط الاقتصادي بمعناه الدارج . والمصطلح يعد ترجمة لهذا الاهتمام ونقله من لغة الاصطلاح الأخلاقي أو السياسي إلي لغة الاقتصاد حيث تسود الأرقام بدل المفاهيم العامة الموصوفة بالمجردة .وهذا النقل يعكس في الواقع تركيز الاهتمام في الغرب بالذات على الجانب الاقتصادي المادي وابتعاد عن الجانب الأخلاقي الإنساني التوجه الذي كانت بواعث القلق البيئية تجد التعبير عنه في البداية من جانب جماعات معينة ومحدودة في الغرب .إن ظهور هذا المفهوم يدل في الواقع على نوع من التضحية قامت بها الجماعات البيئية على مستوي العلمي والفعلي والتفصيل إلى إدخال تكلفة الموارد البيئية المستخدمة والمستهلكة في النشاط الإنساني لتصاف إلى العناصر التكلفة الأخرى التقليدية التي يدخلها الاقتصاد في حسبانه عند وضع الميزانيات للمشاريع .

ليس بالضرورة كما أنها توضع في الاعتبار على الأساس مستقبلي لأن الكثير من الموارد الطبيعية المستهلكة في النشاط الإنساني المتنوع لا تتحد بحيث أن الأجيال القادمة سوف تخسرها لم تكون متاحة لهم مما قد يعرقل نشاطهم الإنتاجي أو الخدمي أو حتى المعيشي ذاته لان هذه الموارد البيئية تدخل في هذا النشاط وهو يقوم عليها .والموارد ليس فقط طابع إيجابي مياه أشجار معادن ....إلخ .وكذلك ذات طابع سلبي بمعني أنها تتمثل في إهدار مصادر أو في تلويث واسع النطاق يحد من نشاط الإنساني أو يمنعه تماما .

والميزة الأساسية لمفهوم المحاسبة البيئية هي انه عندما نقل الاهتمام بالبيئية إلي دنيا الاقتصاد والمال وعالم المحسوس وتفصيلي كشف في الواقع مدى رفض الدول الغربية الكبرى وعلى رأسها الولايات المتحدة الأمريكية لتحمل البيئية لرفاتها الاقتصادية وربحيتها العالية التي أوضح هذا المفهوم أنها تتحقق ليس فقط على حساب السنوات الأخرى من ناحية بخسها حقها الاقتصادي واستغلال حسب مفاهيم الفكر اليساري القديم

على حسابها من ناحية إضاعة موارد هي ملك البشرية كلها ومن ناحية تلويث يعيش فيها الناس كلهم بعد ثبوت التلوث لا يقصر أثره على البيئية محددة أو حتى إقليمية بل يصل ليغطي العالم كله مثال على ذلك ثقب الأوزون وارتفاع درجة الحرارة الأرض وتأكل الغابات الاستوائية واستهلاك موارد المياه العذبة والبترول .ولم تقف الدول الكبرى وحدها متهمة ومكشوفة في هذا الإطار بل أن دول مثل الصين ،والبرازيل كانت توصف حتى وقت قريب بالنامية تقوم الآن في البناء قوتها الجديدة بالاستغلال الموارد الطبيعية وتلويث البيئية إلى حد كبير كما تفعل الهند في حالة الوقود الأصفر (الفحم) وكما البرازيل في حالة الغابات الاستوائية وكما تفعل الصين في المياه الأنهار الكبير .هذه الأفعال وبذات في حالة الهند والصين والبرازيل كانت تثبت في أنها تؤثر على مستوي التغيرات البيئية العالمي .وهي بالطبعة تفعل ذلك متناسبة بالدول الغربية التي بنيت رفاهيتها وواضعتها الاقتصادية على حساب نهب واستهلاك الموارد غير القابلة للتجدد وعلى حساب تلويث البيئية العالمية يصعب أو يستحيل إصلاحه.[1]

1 د محمد يحي :مقال بعنوان محاسبة البيئية http//islamicnews.net/dacument

المبحث الثاني : المسؤولية الإجتماعية ومدي تبينها المواصفات ISO 26000

المطلب الأول:تعريف الإيزو26000

بدأ نشاط المنظمة الدولية للتقيس (الإيزو) وهي الجهة الرائدة دوليا في إعداد المواصفات القياسية الدولية في عام 1947ويشارك في عضويتها 157هيئة مواصفات قومية من مختلف الدول سواء كانت صغيرة أو كبيرة صناعية نامية وكذلك من مختلف أنحاء العالم كما تقوم منظمة الإيزو بإعداد مواصفاته قياسية الاختيارية مما يضيف قيمة لمختلف أنواع الأعمال التجارية .

وتقدم مواصفات الإيزو أسهاما إيجابيا للعالم الذي نعيش فيه فهي تكلف الملامح الأساسية الهامة مثل الجودة والبيئة و والاقتصاد قابلية التعامل مع مكونات الأنظمة المختلفة والكفاءة والفاعلية كما تعمل المواصفات علي تسهيل التجارة ونشر المعرفة والمشاركة في التطورات التكنولوجيا وممارسات الأدارة الجيد إلي جانب حماية المستخيدمين والمستهلكين وتيسر العديد من الجوانب في حياتهم .

وتقوم منظمة الإيزو بإعداد المواصفات القياسية التي يتطلبها السوق ويتم القيام بهذا العمل من خلال الخبراء القادمين من القطاعات الصناعية والفنية والتجارية التي طلبت هذه المواصفات القياسية التي تضعها بالتالي موضع الاستخدام ويمكن أن ينظم إلي هؤلاء الخبراءأخارون من لديهم معرفة ذات الصلة بالموضوع وذلك مثل ممثلي الهيئات الحكومية ومنظمات المستهلكة والمعامل الأكاديمية ومعامل الاختبار وتمثل مواصفات الإيزو هذه التي تم نشرها تحت اسم المواصفات القياسية الدولية إجماعا دوليا حول احدث ما هو موجود في التكنولوجيا المعينة .

وتمثل ظروف عمل الإيزو بشأن المسؤولية الاجتماعية في الإدراك العام بأن هذه المسؤولية الاجتماعية في أمر جوهري في بقاء واستمرار أيت نشأة وقد تم التعبير عن هذا الإدراك في كلا من عامي 1992عند انعقاد قمة الأرض الخاصة بالبيئة في ريو ديجانيرو و 2002عند إنعقاد القمة العالمية الخاصة بالتنمية المستدامة في جنوب إفريقيا [1]

*لجنة سياسة المستهلك لمنظمة الإيزو شهر أفريل سنة 2001طلب مجلس إدارة الإيزو من لجنة الكوبولكوالقيام بعملية البحث لمعرفة مدي قيام الإيزو بإعداد مواصفات قياسية دولية في مجال الذي تم الإشارة إليه فيما بعد (المسؤولية الاجتماعية المشتركة)وشهر ماي عام 2001قررت اللجنة أن تمضي قدما وفي شهر جوان 2002 خلصت اللجنة إلى أن الإيزو من منضور المستهلك قادر على

1د حميد عبد النبي الطائي ود /رضا صاحب أل علي ود/ سنان كاظم الموسوي ، إدارة الجود الشاملة TQM والإيزو ISO، دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة الثانية عمان 2014ص97

إعداد المواصفات القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لذا فقد قدمت اللجنة توصية لمجلس إدارة الإيزو لتفعيل قيمها بإنشاء مجموعة استشارية تتألف من كل الأطراف المعنية الرئيسية لتقوم بالمزيد من البحث في هذا الموضوع [1]

***المجموعة الإستشارية للإيزو حول المسؤولية الاجتماعية :**

عام 2003 لجأت منظمة الايزو إلي تكوين المجموعة الإشتشارية دورها الإختصاص بالمسؤولية الإجتماعية والتي تهدف المساعدة في تقرير إذاكانت مشاركة الإيزو في مجال المسؤولية قد تضيف اية قيمة للمبادرات والبرامج القائمة بالفعل ،وقد إتسعت هذه المجموعة لتشمل مجموعة كبيرة من الممثلين من كل أنحاء العالم ممن يمثلون قطاعا عريضا من إهتامات الأطراف المعينة تشمل نطاقا اوسع على المنظمات التجارية والحكومية والبيئية والعمال والمستهليكين إلي جانب المنظمات الغير الحكومية وبعد اكثر مما يزيد على ثمانية عشرا شهرا من المناقشات المكثفة والتطوير ،قامت المجموعة بإعداد تقرير شاملا يتضمن إطالة عامة على المبادرات العالمية الخاصة بالمسؤولية الإجتماعية كذلك بعض القضايا المحددة التي يكون من الواجب الايزو وضعها في عين الإعتبار توصلت المجموعة الإستشارية إلي خلاصة هو أن انه من الواجب منظمة الإيزو أن تمضي قدما في عملها بشان المسؤولية الإجتماعية حيث يشترط عليها الإلتزام بمجموعة من التوصيات الهامة

المجموعة الإستشارية الإستراتيجية أعمالها بمثابة المحور الرئيسي في إحدى مؤتمرات الإيزو الدولية التي تم عقدها حول المسؤولية الإجتماعية وفي جانفي 2005 قام 37عضو في الإيزو وبالتصويت على إقتراح لاعداد مواصفة قياسية جديدة حول المسؤولية الإجتماعية الذي يعد الوثيقة الأساسية لتقديم الخطوط الإرشادية الرئيسة لاعداد الواصفة .فهذا الإقتراح كان قد حصل على أغلبية كافة ضمنت 32دولة وقد أعربت هذه الدولة على إستعدادها للمشاركة في إعداد مواصفة قياسية خاصة بالمسؤولية الإجتماعية ،وقد تم إعداد خطة عمل سارت عليها المنظمة لذلك :[2]

- مسودة عمل تم الإنتهاء منها في مارس عام 2006
- مسودة المواصفة القياسية الدولية iso26000نوفمبر 2007
- مسودة عمل للمواصفة القياسية الدولية سبتمبر 2008
- إصدار المواصفة القياسية الدولية في سبتمبر 2008

[1] د النسور إياد :سلوك المستهلك المؤثرات الإجتماعية والثقافية والنفسية والتربوية ،الطبعة الأولي عمان الصفاء 2013ص108
1بحوص مجذوب بخوش مديحة :مداخلة بعنوان دور مواصفة إيزو 26000في التعريف بمعايير المسؤولية الإجتماعية الملتقي الدولي الثالث لمنظمات الأعمال المسؤولية الإجتماعية جامعة بشار 2012

وبعد 6سنوات من العمل الأصحاب المصالح تم إعداد مذكرة تفاهم مع منظمة العمل الدولي والميثاق العالمي ومنظمة التعاون والتنمية وتم التصويت على مسودة نهائية وجهزت الايزو 26000في ديسمبر 2008

ومن الواضح أن توجه الايزو نحو إعداد مواصفة بشكل مدروس ومشاركة دولية مدروسة مما يكسبها أهمية إجماعية ودوليا يستوجب على المنظمات الإطلاع عليها والعمل بمظمونها

تانيا : هيكل مواصفات إيزو26000

يمكن تعريف مواصفة الايزو **26000** بأنها : مواصفة عالمية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المنظمات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتجيات والآليات والممارسات والعمليات بها، وبما أن هذه المبادئ والتوجيهات لن تكون متساوية في الاستخدام، فإن المسؤولية تقع على المؤسسات في تحديد ما يهمها منها وتنفيذها بالتساوي والتعاون مع شركائها. وقد ترغب بعض المؤسسات الحكومية في استخدام هذه المواصفة إلا أنها لا تستهدف أو تغير من واجبات الحكومات . 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 غير الجمركية للتجارة أو أن تغير من الوضع القانوني للشركات، ولذلك فإنها لا تكون مستندا قانونيا لأي إجراءات قضائية دفاعا أو اتهاما على أي مستوى محلى أو عالمي أو غيرها وتتضمن المواصفة العناصر الآتية[1]:

المقدمة: تعرض معلومات عن محتوى المواصفة القياسية الإرشادية والأسباب التي تدعو لإعدادها؛

1. **البند الأول:** المجال: يقوم هذا الجزء بتعريف موضوع المواصفة القياسية الإرشادية ومدى تغطيتها وحدود قابليتها للتطبيق
2. **البند الثاني**: المراجع القياسية: يحتوى هذا الجزء على قائمة بالوثائق -إن وجدت - التي يجب قراءتها بما يرتبط بالمواصفة القياسية الإرشادية؛
3. **البند الثالث**: المصطلحات والتعريف: يحدد هذا الجزء المصطلحات المستخدمة في المواصفة القياسية الإرشادية والتي تتطلب تعريفا، وسوف يتم تقديم هذه التعارف في هذا الجزء؛
4. **البند الراعي**: سياق المسئولية الاجتماعية الذي تعمل فيه كل المنشآت: يناقش هذا الجزء السياق التاريخي والمعاصر للمسؤولية الاجتماعية. ويتناول أيضا المواضيع التي تبرز من خلال طبيعة مفهوم المسئولية الاجتماعية كما يتناول المواضيع ذات الصلة التي تهم الأطراف المعنية

[1] دحميد عبد النبي الطائي ود رضا صاحب أل علي ود سنام كاظم الموسوي :إدارة الجود الشاملة والإيزو المرجع السابق ص 136

5. **البند الخامس**: مبادئ المسئولية الاجتماعية ذات الصلة بالمنشآت: يحدد هذا الجزء مجموعة من مبادئ المسئولية الاجتماعية المستمدة من مصادر متنوعة، ويقدم التوجيه فيما يختص بهذه المبادئ، و يتم تناول المواضيع ذات الصلة التي تهم الأطراف المعنية في هذا الجزء
6. **البند السادس**: التوجيه بشأن الموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسئولية الاجتماعية: يقدم هذا الجزء التوجيه بشكل منفصل بشأن مجموعة من المواضيع والقضايا الجوهرية وربطها بالمنشآت. و يتم تناول القضايا ذات الصلة التي تهم الأطراف المعنية في هذا الجزء؛
7. **البند السابع**: توجيه المنشآت بشأن تطبيق المسئولية الاجتماعية: يقدم هذا الجزء توجيها عمليا بشأن تطبيق وإدماج المسئولية الاجتماعية في المنشأة، بما يشمل على سبيل المثال السياسات والممارسات والمناهج وتحديد الموضوعات وتقييم الأداء وإعداد التقارير والتواصل، و يتم تناول الموضوعات ذات الصلة التي تهم الأطراف المعنية في هذا الجزء؛
8. **ملاحق إرشادية**: تحتوي المواصفة القياسية الإرشادية على ملاحق عند الحاجة إليها، الملحق (A) الخاص بقائمة لمبادرات تطوعية وأدوات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية التي تعالج جانب واحد أو أكثر من المواضيع الأساسية أو دمج المسؤولية الاجتماعية في جميع أنحاء مؤسسة ، والملحق (B) يقدم اختصارات المصطلحات المستعملة في الايزو 2600

المطلب الثاني :دورالإيزو 26000بالمسؤلية الاجتماعية

اهتمت منظمة التقييس الإيزو بالمسؤولية الاجتماعية وأصدرت هذه المواصفة الرائعة الإيزو 26000وعليه سوف نعرض لبعض النقاط التالية :

- أولا : كيف تتبني الإيزو 26000في المنظمات :

العمل الدائم للمنظمات لا يعني فقط توفير المنتجات والخدمات التي ترقي العملاء دون مراعاة البيئة ولكن العمل أيضا بطريقة مسؤولية .

ويأتي الضغط للقيام بذلك من قبل العملاء والمستهلكين والجمعيات والحكومات والمجتمع بوجه عام وفي الوقت نفسه يعترف القادة التنظمين بعيدي النظر بأنه يجب أن يبني النجاح الدائم على ممارسات التجارية ذات مصداقية ومنع تلك الأنشطة مثل المحاسبة الغير عادلة والاستغلال في العمل ....

وقد كانت هناك محاولات ومبادلات وبرامج سابقة حول المسؤولية الاجتماعية ولكن التحدي الأكبر كان حول كيفية تحويل المبادئ إلي الممارسات وتطبيقها بفعالية في حين أن معني " المسؤولية الاجتماعية "نفسها قد يختلف من برنامج لأخر.كما كانت تلك المبادرات السابقة ترتكز على الدور الشركات في المسؤولية الاجتماعية

لكن ما سنفعله الإيزو 26000هو تقديم إرشادات ليس فقط للمنظمات التجارية ولكن منظمات القطاع العام بشتي أنواعها .ستستخلص الإيزو 26000فهم عالمي للمسؤولية الاجتماعية وما يجب على المنظمات القيام به للعمل بطريقة مسؤولية اجتماعية حيث تساعد الإيزو 26000 في تقديم توجيهات لجميع أنواع المنظمات بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسؤول اجتماعيا بتقديم "إرشادات بخصوص "[1]:

- المفاهيم والمصطلحات والتعريف المتصل بالمسؤولية الاجتماعية
- خلفية واتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية
- دمج وتنفيذ وتعزيز سلوك المسئول اجتماعيا في المنظمة بأسرها من خلال سياستها وممارستها ضمن مجال نفوذها
- تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم
- تبادل الالتزام والأداء والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

ثانيا :فوائد المنظمة جراء تطبيق للمواصفات يزو 26000

قد يؤثر إدراك المنظمة لمسؤوليتها الاجتماعية في أشياء أخري مثل :[2]

- الميزة التنافسية
- السمعة الطيبة
- القدرة على إجتداب واستيقاء العاملين والأعضاء والزبائن والعملاء أو المستخدمين
- الحفاظ على معنويات الموظفين والتزامهم وكذلك الإنتاجية
- رأي المستثمرين وأصحاب العمل والجهات الرعية والمناحية والمجتمع المالي
- العلاقة مع الشركات والحكومة وسائل الإعلام ، الموردين والعملاء والمجتمع الذي تنشط فيه

ثالثا :لماذا تتبني المؤسسات مواصفات المسؤولية الاجتماعية الإيزو 26000

استدامة المؤسسات لا تقتصر فقط على الزيادات المبيعات والتوسع الديمغرافية وإنما في هذا العصر ونتيجة للتغيرات المناخية وإسغلال الفقر في الدول النائية أصبح من إهتمامات المتعاملين ورضا هم مرتبط بالنشاطات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات الخاصة الحكومية والتي تساهم في تعزيز محاور المسؤولية

[1] د علوان قاسم نايف :إدارة الجود الشاملة ومتطلبات الإيزو، الطبعة الأولى ، عمان دار الثقافة 2009ص 110
[2] دحميد عبد النبي الطائي ود رضا صاحب أل علي ود سنام كاظم الموسوي :إدارة الجود الشاملة والإيز المرجع السابق ص 118-120

الاجتماعية والتي تتعارض مع الإتهكات للمشكلات العمة والخاصة وإدارة نشاطها بما يضمن استدامة الرخاء للأجيال القادمة .

تحديات المؤسسة لم تكن في تقبلها تبني هذا النوع من المبادرات الاجتماعية وإنما وفي كيفية تطبيقها بشكل يضمن استقرارها وخلق روح المسؤولية الاجتماعية في أعمالها اليومية وغرسها ضمن موظفيها .فمن هذا المنطلق أصبحت مواصفات الإيزو 26000إطار عام تستند المؤسسات عليها لتبني معايير المواصفات بما يضمن تطبيقها بشكل شمولي

رابعا:إرشادات المواصفات لتبني المنظمات مسؤوليتها الإجتماعية [1]

المنظمات بإمكانها تطبيق الإيزووكذا لاستفادة منها بعد النظر في خصائص المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها مع التنمية والتي تصف العوامل والظروف الهامة التي أثرت على تطورات المسؤولية الاجتماعية والتي يمتد تأثيرها على طبيعة وممارسة المسؤولية الاجتماعية وتصف أيضا مفهوم مسؤولية الاجتماعية نفسها وكيفية تطبيقها على المنشات ولذلك وجب عليها استعراض مبادئ المسؤولية الاجتماعية ولممارستها ينبغي على المنظمات احترام وتطبيق المبادئ العامة المحددة في كل مادة أساسية لتوضح الموضوعات الجوهرية والقضايا المرتبط بها الصلة بالمسؤولية الاجتماعية وبالنسبة لكل موضوع جوهري تم تقديم معلومات حول مجاله وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والمبادئ والاعتبارات والإجراءات ذات صلة

وجب على المنظمة النظر في الممارستين الأساسيتين للمسؤولية الاجتماعية هما الاعتراف بمسؤوليتها الاجتماعية والانخراط مع أصحاب المصلحة .كما تقدم الإرشاد بشأن العلاقة بين المنشأة وأطرافها المعنية والمجتمع مع إدراك الموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ومجرد فهم المبادئ والمواضيع الأساسية فإنه يتم تحديد المسؤولية الاجتماعية ويجب على المنظمة السعي إلي إدماج المسؤولية الاجتماعية خلال قراراتها وأنشطتها وذلك باستخدام توجيهات الدليل الإرشادي حول وضع المسؤولية الاجتماعية في حيز الممارسة داخل المنشأة ويتضمن ذلك الإرشاد بشأن تفهم المنشأة لمسؤوليتها الاجتماعية ودمجها خلال المنشأة وكذا التواصل بشأن المسؤولية الاجتماعية وتحسين مصداقية المنشأة للمسؤولية الاجتماعية ومراجعة التقدم الذي يتم إحرازه وتحسين الأداء وتقييم المبادرات الاختيارية للمسؤولية الاجتماعية.

[1] بحوص مجذوب بخوش مديحة :مداخلة بعنوان دور مواصفة الإيزو 26000في التعريف بمعايير المسؤولية الإجتماعية :مرجع السابق

المطلب الثالث:تجارب بعض المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية

من اجل معرفة مدي تبني المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية فإننا قمنا بإجراء دراسة حول مؤسستين جزائريين "سونطراك "و"أن سي رويبة "وكانت النتائج التالية :

أولا :مؤسسة سونطراك

1 - تعريف بالمؤسسة

تعتبر سونطراك من أهم الشركات الوطنية في الجزائر الرائدة في مجال البحث والتنقيب والاستغلال ونقل المحروقات وقد تم إنشاؤها في 1963/12/31حيث تعد إستراتيجية متنوعة بتيباتها عمليات التنقيب والإنتاج ونقل وتحويل وكذا تسويقها للمحروقات ومشتقاتها كما أنها تتوسع في نشاطاتها التوليد الطاقة الكهربائية تحليل مياه البحر ....

2 - **إستراتيجية شركة سونطراك** :

ترتكز إستراتيجية الشركة فيما يتعلق بالصحة والسلامة والتنمية المستدامة عن طريق تحكمها في المخاطر الصحية والأمنية وحماية والتنمية وكذا تمحورها المساهمة في الرعاية الاجتماعية للمنطقة وحماية البيئة وتتضمن إستراتيجية الشركة في مجال الصحة الأمن والبيئة [1]

- الاستجابة للإلتزمات التنظيمية والقانونية
- التحكم في الأخطار المتعلقة بجوانب الصحة والسلامة والأمن والبيئة التي تنجم عن نشاطها .
- تحسين أداء وظيفة (الصحة والأمن والبيئة) من خلال إقامة نظام إداري يدمج هذه الجوانب الثلاثة في الإستراتيجية المؤسسة (hse-ms)(systemedemanagement integre)
- تطوير الكفاءات العاملة في وظيفة (الصحة والأمن والبيئة)
- تطوير المعلومات والتواصل بخصوص مجال الصحة والأمن والبيئة
- المشاركة الفعالة في حماية البيئة وتطوير المجتمع المحلي

3 - **المسؤولية الإجتماعية للشركة** :

أ - مسؤوليتها تجاه العاملون :تحتل الموارد البشرية في الإستراتيجية الشركة موقعا إسستراتيجيا نظرا للعدد الكبير من مستخدمي الذي يصل إلي 41204عامل عام 2008وتعطي الشركة أولويتها الكبري في قطاع الموارد البشرية لتنميتهم وتكوينهم وتطوير مؤهلاتهم حيث انها تتمتع رفع المستوي

[1] Sonatrach.rappor ahhel hse.2008pp15-17

والتخصص عن طريق ثلاثة وسائل للتكوين بالشركة : المعهد الجزائري للبترول ، مركز تطوير المؤسسة ومعهد التكوين(نفطو غاز)

ب - **مسؤليتها تجاه المجتمع** : تسعي(سونطراك) جاهدة في الترقية النشاطات العلمية والثقافية والرياضية وكذا مشاركة في المحافظة على طبيعة وحفظها للتراث الوطني وذلك عن طريق التكوين المهني والصحة البيئة ، محو الأمية ، الثقافة ومن أهم برامج المسؤولية الاجتماعية :

- أنشاء مؤسسة (سونطراك طاسلي) مهمتها حماية البيئة ومكافحة التلوث بكل إشكاله
- العمل على تطوير الرياضة في الجزائر من خلال دعمها للأندية الرياضية ودعم الرياضة النسوية
- أولت سوناطراك برنامج يشمل مجموعة من حملات التشجير المتنوعة على مستوي مختلف وحدتها

ج- **مسؤوليتها تجاه البيئة** :

- جسدت سوناطراك مشاريع للحد من الإنبعاثات الغازية والكيمائية الملوث للبيئة
- وقعت سوناطراك اتفاقية على إنشاء شركات بترولية في سنة 2007 مهمتها مكافحة التلوث
- مساهمة سونطراك مع الشركة الجزائرية لتحليل مياه البحر يسمح بتلبية حاجات مختلف المركبات التابعة للشركة بالماء .

ثانيا: مؤسسة "أن سي أرويبة "

1 - التعريف بالمؤسسة :

تأسست الشركة عام 1966تحت أسم العمل الجزائري للمصبرات وبفضل التقنيات الجديدة للتسيير وأيضا تكنولوجيا المعلومات التي تمنح للشركة مستقبلا مشرفا حيث أنها تميزت بنقلة من نشاط تصبير الخضر والفواكه إلي التركيز على الإنتاج عصير مشروبات الفواكه

2 - إستراتيجية الشركة

- اعتماد "أن سي رويبة على إستراتيجية موحدة
- العمل على تحقيق الميزة التنافسية من خلال ارتكازها على نقاط القوة التي لديها
- السعي في الاستغلال مواردها وقدرتها من أجل تطوير مجالات جديدة حتى تحقق الزيادة نموها
- ضمان إيصال منتجاتها إلي جميع عملائها بسلامة وذلك من خلال ديمومة تطوير منتجاتها وتوسيع نطاقها

3 - مسؤوليتها الاجتماعية

أ - **تجاه العمال** :اعتمدت الشركة على نموذج الإدارة مواردها البشرية حيث يكون أساس قيام هو الاستماع والحوار مع جميع موظفيها وكذا مصادقتها لإنشاء نقابة تابعة للإتحاد عام العمال الجزائريين وكذا زيادة اليد العاملة في المؤسسة مع زيادة رواتب بغية تحسين المستويات المعيشية لموظفيها كما أن الشركة تنفق مصاريف بالغة في أنشطتها الاجتماعية الموجهة للعاملين وذلك من خلال نفقات الإجازات المدفوعة الأجر ونفقات المساعدة ، الاستثمار والتكوين والمكافآت ونفقات السفر والتنقل و نفقات التامين

ب - **تجاه المجتمع** : تسعي المؤسسة جاهدة من تحسين نفسها كذلك تقوية مركزها التنافسي وذلك من خلال زيادة اهتماماتها تجاه المجتمع حيث أنها تعمل طبقا للمواصفات الدولية لنظام إدارة وسلامة الأغذية وذلك لضمان إنتاج منتجات أمنة تستجيب لمتطلبات العملاء وكذلك تعتبر المؤسسة من الدعائم الأساسية التي تسعي إلي تدعيم روح المبادرة لدي الشباب في الجزائر من خلال "إنجاز الجزائر "

ت - **تجاه البيئة** :إن الحصول الشركة على شهادة الإيزو 14001وهوخير دليل على اهتمام بالبيئة من خلال طريقة عملها في القضاء على التلوث عن طريق وضع نظام رسمي وقاعدة بيانات من أجل متابعة الأداء البيئي .

إن الهدف من وضع نظام الإدارة البيئية إلي زيادة اهتمامات بالبيئة في كافة الجوانب في منظمات الأعمال معا يشدد على أهمية تحمل كل فرد في مسؤوليته اتجاه البيئة .كذلك يعتزم المجتمع على إعادة جمع النفايات البلاستيكية .[1]

[1] http//www.elahdath-me/lates news/37982.hml

خلاصة الفصل

قد تبدو المواصفات الدولية مهددة مهما انشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية ولا شك أن تبني المواصفات خصوصا الإيزو 26000يحتاج إلي ثقافة واعية وقناعة راسخة بأهميتها التي تكون من الواجب نشرها من خلال الجامعات ومراكز البحث .

إن المواصفات الإيزوا 26000تظمن من ورائها المسؤولية الاجتماعية تخص حقوق العديد من الأطراف من أهم :العمال والمستهلكين والمجتمع والبيئة ، كما أن تبني هذه المواصفات تعكسي درجة المواطنة المؤسسات ومدي إمكانية تمتعها بها حيث يكون انعكاس هذه المواطنة من خلال أدائها الاجتماعي الفعال من نشأتها العمل علي تحسيس الأداء الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية سواء كانت خاصة أو عمومية ويجعل منها محركا قويا من محركات التنمية الاجتماعية والاقتصادية .

تمهيد

إن مؤسسة سونلغاز تعد ثاني مؤسسة جزائرية من حيث تعدادها المادي والبشري وهذا بعد مؤسسة سونطراك وتعتبر كذالك ثاني مؤسسة تضع تحت تصرفها وكذا في أولوياتها الإستراتيجية والتوقعية لسياسات التدريب التي توفرها لمستخدميها وهذا المواكبة التطور الحاصل في العالم خاصة وأنها تطمح إلي احتلال المراتب الأولى حوض البحر الأبيض المتوسط بتحسين مرتبتها الخامسة في هذا الحوض، لذا فهي تنتهي سياسة وإستراتيجية في هذا الميدان من خلال إتباعه سياسة التغير للإستراتيجيات متابعة تنفيذها في مدة معينة وإضافة التعديلات والتطور الإداري والتسيير يقود بالمؤسسة إلي التأقلم معها ولذا فهي تقود بشكل دائم بتكوينات للمسيرين والإطارات وكذا المستخدمين من أجل الرفع والزيادة في كفاءاتهم المهنية وكذا قدراتهم المعرفية لاكتسابهم الخبرة بغية تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة من أجل اقتحامها لمقاعد المنافسة

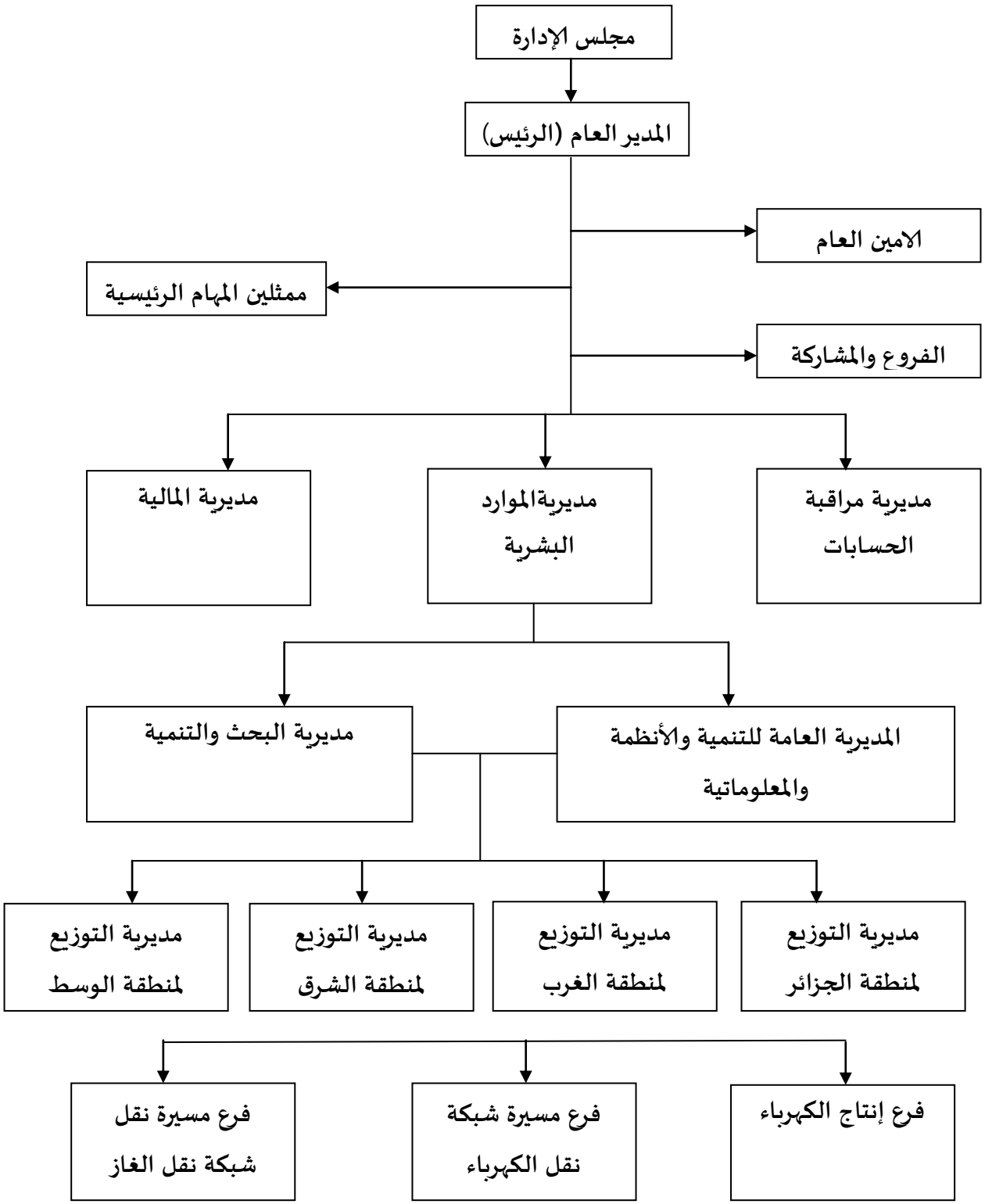
المبحث الأول :تقديم عام حول مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز–مستغانم –

عرفت المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز للغرب تطورا واسعا حتى أصبحت تلعب دورا متميزا في الاقتصاد الوطني باعتبارها شريان حيوي ومحطة لتوليد الطاقة الكهربائية وهي مؤسسة فريدة من نوعها

المطلب الأول :لمحة تاريخية عن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز–الأم –

تأسست مؤسسة سونلغاز بموجب رقم 59/69المؤرخ في 28جويلية 1969والصادربالجريدة الرسمية المؤرخة في 01أوت 1969،والذي يقضي بضرورة وجود مؤسسة وطنية جزائرية كبديل عن المؤسسة الفرنسية الجزائرية من طرف الحكومة الفرنسية ، وقد أسندا لأمر للمؤسسة كمهام أساسية لاندماج بصفة منسجمة في السياسية الوطنية الداخلية للطاقة ،بحيث دعمت صلاحية سونلغاز لإنتاج ، نقل وتوزيع وتصدير الطاقة الكهربائية ، أما فيما يخص الغاز فكان حتى 1961يأتي من مصانع الغاز المحلية التي كانت تقوم بتقطير الفحم الحجري وقد اكتشف أول حقل للغاز الطبيعي في عام 1955بحاسي الرمل وبدأ استعمال كوقود عام 1961في الجزائر العاصمة ووهران .ومنذ هذا التاريخ أقف العمل بهذا المصانع تدريجيا ، بحيث زودت محطات الكهرباء الجديدة في الجزائر العاصمة ووهران بالغاز الطبيعي عندما وضعت في الخدمة عام 1961وتعتبر سونلغاز المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغاز بالجزائر ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر قنوات ،وقانون الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخري من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في الميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج.

الشكل (III-03) :الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز(الأم)



المصدر:مؤسسة سونلغاز

المطلب الثاني :ماهية مؤسسة سونلغاز محل الدراسة

1تعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز الغرب –مستغانم –

تم إنشائها سنة 1996في مستغانم وكانت المؤسسة عبارة عن مقاطعة وفي سنة 1995كانت مركز توزيع وفي سنة 2004تحولت من مركز توزيع إلي مديرية الجهوية لمستغانم وبعد 2008،أصبحت مديرية التوزيع للغرب مستغانم كما أصبحت لها 07وكالات والمؤسسة كانت ذات طابع صناعي تم شركة ذان أسهم وألان هي مؤسسة قابضة ،وقامت سونلغاز بإعادة هيكلة مصالحها لكي تتكيف مع وضعها الجديد إذا أصبح اليوم مجمعا صناعيا ،حيث تقع هذه المؤسسة في وسط المدينة تقدر مساحتها بـ 4851.21 كم وتغطي احتياجات 38بلدية و13دائرة من الغاز والكهرباء وتتميز مؤسسة سونلغاز بالاحتكار التام لسوق الكهرباء والغاز في الجزائر قوانين الطاقة لسنتي 1985/1969كما تميز بكبر حجم نشاطها وعدد الزبائن الذين يستهلكون الطاقة الكهربائية يفوق 6ملايين وزبون وأكثر من مليوني زبون في الغاز.

تحتوي المؤسسة على 305عامل من بينهم 75إطار و89عامل عون تنفيذ و 147عون تحكم ،لقد لعبت سونلغاز على الدوام دوريا رياديا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد ومساهمتها في تجسيد السياسة الطقاوية الوطنية من خلال برامج الإنجاز الهامة في مجال الإنارة الريفية والتوزيع العمومي للغاز التي أصبحت برفع نسبة التغطية من حيث إيصال الكهرباء إلي أكثر من91%ونسبة توغل ما يفوق 43%

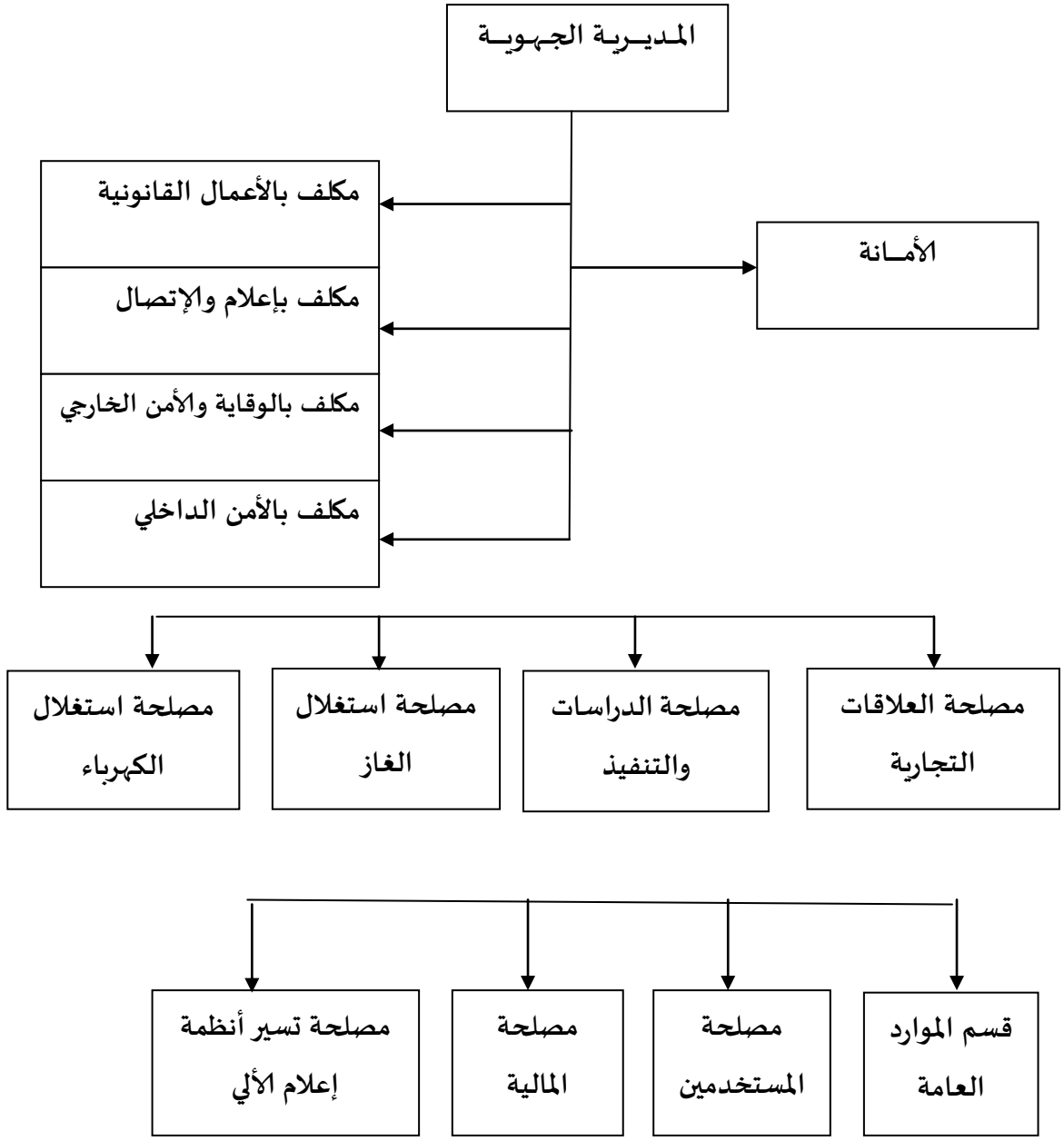
2-أهداف المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز–مستغانم

طموح مؤسسة سونلغاز هو أن تغدو تنافسية لكي تقوم على مواجهة المنافسة التي تلح ملاحمها في الأفق وأن تكون في الأمد المنظور من بين أفضل المتعاملين الخمسة المتابعين للقطاع في البحر الأبيض المتوسط ،حيث أن المؤسسة تحضر نفسها من حيث التعامل البشري والاستقطاب ، والتكوين وغيرها من أجل تأهيل العنصر البشري من حيث تنمية قدراته واكتسابه المعرفة والخبرة وكذا الكفاءة اللازمة ليكون على استعداد لدخول المنافسة مع المؤسسة الأخر وذلك وفقا للمواصفات العالمية ولهذا فالمؤسسة تعمل من أجل البلوغ أو الوصول إلي الرتبة الخامسة في المحيط الأطلسي بما فيه من الدول عربية وهذا ما تطمح إليه المؤسسة مستقبلا.

كما تلعب المؤسسة دورا هاما في الاقتصاد الوطني إذ تعد صناعة الكهرباء من أهم الصناعات التي تلعب دورا بارزا في تطوير اقتصاديات الدول كونه يدخل في عدة نشاطات صناعية وتجارية فمادة الكهرباء والغاز لا يمكن الاستغناء عنها إذ تعد شريان حيوي في جميع المجالات وخاصة في الحياة اليومية فهي طاقة فعالة وثمينة .إضافة إلي تحقيق الاكتفاء الذاتي ,ديمومة ملازمة النسيج العمراني .

الهيكل التنظمي لمؤسسة سونلغاز لمستغانم

الشكل رقم(III- 04):هيكل تنظيمي للمديرية الجهوية لتوزيع غرب –مستغانم –



المصدر:مؤسسة سونلغاز-مستغانم

مهام كل قسم في المؤسسة التوزيع سونلغاز لولاية مستغانم

المدير :هو المشرف والمسير الأول في المديرية ،حيث يعين بمرسوم ويعمل على تسيير المديرية إدارية ومالية ويمثل المؤسسة في الاجتماعات وهو من يتخذ القرارات الإداري

ويقوم بمراقبة الأعمال الإدارية .

تتمثل مهامه :

-تطوير السياسة التجارية للمؤسسة ومراقبة تنفيذها

- ضمان سير قنوات الاستغلال والصيانة مع تطوير الشبكة MT/BT MP/BPوتوصيل الوحدات وتسوية برامج الأعمال المتصلة بمهامها .

- يضمن التسيير وتطوير الموارد البشرية والأولوية المهمة لتسير الإدارة

- السهر على أمن الناس والتوزيع الجيد

- تمثيل شركة سونلغاز بمستوي محلى

2الملحق القانوني :هو المكلف بالشؤون القانونية وقضايا النزاعات الداخلية بين الموظفين أو الخارجية بين المؤسسة والموطنين أو المؤسسة ومؤسسة أخري

تتمثل مهامه:

- الأخذ بعين الاعتبار القضايا القانونية المصلحة
- تمثيل المؤسسة أمام الهيئات القانونية
- متابعة تنفيذ قرارات العدالة
- متابعة الرصيد بدون حساب
- الضمانات مثل شركة cAAT
- دفع أقساط التأمين لشبكة سونلغاز
- له علاقة مع المحاكم والمجالس القضائية
- معالجة مشاكل الديون وسرقة الكهرباء

3المكلف بالإعلام :تتمثل مهامه في :

- تنظيم المعلومات الموجهة للجمهور والزبائن
- بناء العلاقات مع الصحافة والتأثير معها

- القيام بعلاقة مع وسائل الإعلام
- القيام بحملات توعية او تحسيس عبر الصحافة المكتوبة أو الإذاعة
- حق الرد في حالة تقديم اتهامات وشكاوي ضد المؤسسة في الصحافة المكتوبة
- إصدار وتقديم إعلانات خاصة بالشركة
- تبادل المعلومات بين شركة سونلغاز وسائل الإعلام

4مهندس الوقاية : هو الشخص المكلف بالقيام بالدارسات لأماكن التوصيل وطرق كوضع عمودي كهربائي مثلا :

وتتمثل مهامه في :

- القيام بمخطط الزيارات وبرمجة الأحداث
- إعداد اجتماعات CHS لصالح المؤسسة
- زيادة المشاريع في التنفيذ Les chantires
- تحضير برنامج سنوية دقيق
- التحضير سنوي دقيق
- التحضير الوقائي من الحوادث الكهرباء والغاز مع المصلحة التقنية

5 المكلف بالأمن الداخلي للمؤسسة :تتمثل مهامه في :

- إنجاز مخطط الأمن الداخلي للهئية المحلية
- القيام بزيارات لفترة محددة لمصالح المؤسسة
- تنظيم التقارير المتعلقة بالحداث المرسلة

6- **القسم التقني للكهرباء** :يحتوي على ثلاثة مصالح :

1 - مصلحة المراقبة تطور شبكة إستغلال الكهرباء
2 - مصلحة صيانة الكهرباء
3 - مصلحة التحكم عن بعد

وتتمثل مهامه في :

- يهتم بتزويد ولاية مستغانم بالكهرباء والسهر على وجود الشبكة الكهرباء في كل وقت
- يسهر على السير الحسن للشبكة الكهرباء وله علاقة مع مصالح للكهرباء
- تحديد ومتابعة إحصائيات الحوادث
- إستقبال ومعالجة شكاوي الزبائن

7القسم التقني للغاز :على مستوي القسم هناك مصلحتين

مراقبة استغلال شبكة الغاز وصيانة شبكة الغاز

- تتمثل مهام القسم التقني في استغلال ومراقبة الصيانة وتطوير الشبكة في إطار النوعية والمتطلبات والاقتصادية .

8 قسم دراسة التنفيذ والأعمال :مخصصة لتحقيق أعمال الكهرباء والغاز وينقسم إلي ثلاثة مصالح دراسة التنفيذ والأعمال للكهرباء والغاز :ومن مهامه :

- استقبال طلبات التوصيل المحولة من طرف المصلحة التجارية
- الدراسة التقنية للمتطلبات
- مراقبة ميدان العمل
- استقبال المشاريع.

مصلحة تسيير الاستثمار والصفقات:تستقبل أوافر تنفيذ الأشغال وتراقب مدي موافاة الملف للوثائق اللازمة

9 قسم العلاقة التجارية :تتمثل مهامه في :

- تقوم بمتابعة إنجازات الوكالة التجارية
- تقوم بالتوصيل ووضع العدادات
- استقبال الزبائن والتكفل بالشكاوي
- تتكفل الوكالات التجارية بفاتورة الزبائن العاديين وتحصيل كل أنواع الديون
- متابعة ومراقبة الأرصدة البنكية والبريدية

10قسم تسيير النظام بالإعلام الآلي : وهي التي تقوم بإصدار مذكرات لمختلف الولايات كأوقات جمع حسابات الإستهلاكات وصيانة شبكة الإعلام وتتمثل مهامه في :

- تأمين صيانة المعدات
- تأمين جميع وسائل التوصيل والصيانة
- إحصاء فواتير المجموعة
- ضمان السير لنظام الإعلام الآلي داخل المؤسسة

نشاط مؤسسة سونلعاز : في سنة 1978كانت المحطة الوطنية للكهرباء تعمل على إمداد المنازل الجزائرية بالكهرباء وإيصال 120مركز كهرباء بنسبة 34%سنة 1978لكي تنقل إلي 86%سنة 1990وتكلفت الدول بتكاليف مرتفعة لهذه العملية بنسبة 100%

وفي سنة 1983تم إعداد صيانة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز حيث اشتقت منها ستة مؤسسات وهذا بسبب المتطلبات المختلفة وهي :

K.A.H.R.I.F:أعمال الكهرباء .

K.A.H.R.A.K.I.B:إقامة تراكيب وإنشاءات كهربائية (خطوط ومراكز كهربائية)

I .N.E.G.A أعمال البناء

E.T. T.E..R.K.I.P:التركيب الصناعي

A.M.G:إنجاز العدادات ووسائل القياس .

إن مشروع إعادة صياغة المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز إستكلفت به المؤسسة حيث اعتمدت على قدراتها وكفاءتها ومهارتها حتى تصبح المستثمرة الأول في البلاد بسبعة ملايير دينار جزائرية سنة 1989لاستهلاك الكهرباء لا يتعدي 3.5%في حين كانت نسبة 13%سنة 1970إلى 1985على مدي سنة 2000بتوزيع استهلاك متوسط بنسبة 9700كليووات ساعي للشخص الواحدة في السنة

تعتبر الطاقة الكهرباء مدر جزائري بنسبة 97.27وتنتج في مراكز حراري بخارية و 17مركز توفر الغاز أما الديازال فيبقي محتكر على المناطق المعزولة بـ 1%من الإنتاج العام وشبكة النقل لديها طول يساوي 1900كلم و2000مركز بقوة تحويلية M.Y.A22500وشبكة توزيع ب 20000كم ومنذ ألان ستتكلف المؤسسة بتوزيع وتزويد المناطق المشتتة بالكهرباء والغاز وهذا على فترات طويلة المدى نظرا لتكلفتها المرتفعة .

أما حاليا فتسعي المؤسسة إلي استغلال الطاقة الشمسية في الإنتاج بالنسبة للمناطق النائية عن طريق مراكز ممونة من طرف مختلف الشبكات

أن وظائف الارتباط مع الشركات الغربية والتونسية أصبحت ضرورة مهمة لتنمية الروابط الموجودة دون نسيان بلدان البحر الأبيض المتوسط كفرنسا خاصة في المجال التقنية والتكنولوجية ووسائل التكوين.

أنواع المقابلات التي تقوم بها مؤسسة سونلغاز:

المقابلة التمهيدية : الغرض منها الحصول على بيانات ومعلومات أولية ويمكن أن يتم تعبئة التوظيف الخاصة في المؤسسة

المقابلة النموذجية :وهي عبارة عن نموذج يحتوي على أسئلة هدفها الحصول على معلومات ضرورية

المقابلة الجماعية :

- متقدم واحد للوظيفة مع اثنين أو أكثر من طرف المؤسسة .

- مجموعة (إثنين او أكثر)من المتقدمين للوظيفة مع شخص واحد من طرف المؤسسة

- مجموعة (إثنين أو أكثر)من المتقدمين للوظيفة مع مجموعة من الأشخاص من طرف المؤسسة

- **المقابلة الإنفعالية** :هذا النوع يستخدم الأسئلة لخلق جو من التوتر لدى الإفراد المرشحين ، ليتعرف على مدى تحمل وطبيعة تصرف الشخص أثناء جو من التوتر وفي ظل وجود مشاكل

شروط التوظيف:هناك لجنتين تقوم بالانتقاء والاستقطاب

- أ لجنة التحري والمراقبة والفرز :وتقوم بمجموعة من المهام :
- استقبال المترشحين
- فرز الملف الإداري
- إتباع قانون الفرز وهو لكل منصب شغل 05متسابيقلن على الأكثر و03على الأقل
- اذا أكثر من 05تقوم بمسابقة كتابية وعلى أساس يتم اختيار الخمسة الأوائل
- إذا كان أقل من 03تلغي المسابقة .
- ب لجنة التقييم والتحقيق :يتم فيها الاختيار على أساس طبيعة العمل أي التوافق بين المنصب واختصاص الشخص المرشح له
- أن الهدف المؤسسة سونلغاز بمستغانم هو القيام بعملية الاستقطاب والاختيار وذلك من أجل تحقيق مايلي :
- توفير مجموعة كافية من المتقدمين الملائمين لشغل الوظائف وبأقل تكلف ممكنة
- الإسهام في زيادة فعالية عملية الاختيار من خلال جذب أفراد مناسبين
- الإسهام في الزيادة استقرار الموارد البشرية في المؤسسة عن طريق جذب مرشحين جدد وجيدين والاحتفاظ بالعاملين المرغوبين
- تقليل جهود ونفقات الأنشطة الخاصة بالموارد البشرية التي تلحق عملية الاختيار كالتدريب عن طريق التركيز على جذب مجموعة ملائمة ومتميزة وذات كفاءة
- تحقيق المسؤولية الاجتماعية والقانونية والأخلاقية لإدارة الموارد البشرية .

المطلب الثالث :المشاكل التي تواجه المؤسسة وماهية الُرؤى المستقبلية لتطوير الكفاءات المحورية :

1 – إن المؤسسة سونلغاز تواجه مجموعة من مشاكل التي قد تنجم غياب أو سوء كفاءات الموارد البشرية وكذلك النقص في المهارات والقدرات المعرفية ومن أهم المشاكل هي :

- استنزاف المهارات والعقول البشرية بسبب سوء التوظيف الناجم عن عدم وضع الفرد المناسب في الوظيفة التي تتفق ومستواه التعليمي والتدريب
- اضطراب عمليات الاستقطاب والاختيار والتعيين تم التوظيف .

- قلة الكم والنوع من المعلومات المطلوب للعمليات التخطيطية وتقادمها وافتقار اغلب المؤسسات لنظم المعلومات الخاصة بالإدارة الموارد البشرية
- صعوبة التنسيق والتكامل بين تخطيط القوي العاملة وبين الأنشطة الأخرى لتنمية كالاختيار ، التعيين التدريب ،النقل ، الترقية
- عدم اشتراك المدريين التقنيين في العملية تخطيط العمالة وكفاءتها يؤثر على نجاعته باعتبار أن هذه الأخيرة هي الحقيقة الأقرب للقوي العاملة على مستوي المؤسسة .
- انعدام التفكير الإستراتيجي لدي المسيرين وعدم قدرة الأغلبيتهم على التنبؤ واتخاذ القرارات السليمة وهذا راجع إلي نقص في الكفاءات والقدرات المعرفية .
- فشل الإدارة في تحقيق الاحتواء الاجتماعي للعاملين بسبب انعدام الحوار وعدم فعالية قنوات الاتصال بين الجهاز المسير والعمال واقتصاره على اللوائح الجدارين والإعلانات .
- سيادة المصلحة الشخصية لدي المسيرين على المصلحة العامة واستغلال لمراكزهم الوظيفية ، إضافة إلي تفشي الرشوة والفساد فأن الإدارة تتسم بالتعسف في استخدام سلطاتهم وعدم تطبيق مبدأ العدالة في الترقية العمال أو في توزيع المكافاءات .
- عدم تدعيم الإدارة العليا وهذا الدعم من المروض أن يضمن على الموارد
- الضرورية وعلى التعاون الضروري النجاح برنامج كفاءة وتخطيط الموارد البشرية

ومهما كان نوع هذه المشاكل فإنها تؤثر على عملية كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة مما يجبر على هذا الأخيرة إيجاد الحلول اللازمة لزيادة وفاعلية الكفاءات القدرات والمهارات بالمؤسسة والتي فيما يلي:

- تؤمن المؤسسة الكفاءة على مستواها تعتبر نقطة البداية وأساسي التخطيط على مستوي القومي ، وأن يكون تناسق بين الكفاءة وكذا التخطيط على مستوي الدولة والمؤسسة .
- لا ينظر إلي كفاءة القوي العاملة على أنها مجموعة من الأساليب الكمية التي تستخدم في التنبؤ بالاحتياجات من القوي العاملة من حيث أن تعكس الخطة كفصل المتغيرات المتوقعة حدوتها مستقبلا.
- أن يكون هنالك نظام متكامل عن الموارد البشرية في المؤسسة وأن يكون هنالك تكاملا بين نظام من المعلومات الخاصة بالأفراد بالمؤسسة وبين نظام المعلومات الإدارية بالمؤسسة ككل .
- خلق التنسيق ما بين إدارات ووظائف إدارة الموارد البشرية من جهة والإدارات الأخرى من جهة آخري .
- ضرورة إقناع الإدارة العليا بأهمية كفاءة تخطيط الموارد البشرية كأساس لتكوين قوة عمل متوازن ذات انتماء قوي لموقع العمل والمؤسسة بصفة عامة .
- تأخذ إدارة المؤسسة كافة المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على فعالية الكفاءة بالمؤسسة .

2/الأفاق المستقبلية لتطوير الكفاءات المحورية في المؤسسة :

لابد على مؤسسة سونلغاز أن تغيير من إستراتيجياتها في كل وظائف ومنها وظيفة إدارة الموارد البشرية حتى تضمن بقائها واستمرارها في السوق وتحقيق أهدافها بكفاءة وذلك من خلال مايلي :

- ترشيد كفاءة الموارد البشرية : أي الحاجة إلي التخطيط الفعال للموارد البشرية في المؤسسة وكذا يجب النظر إلي الكفاءة والقدرات المعرفية بأنها تشمل عدة اعتبارات كالفعالية في الإنجاز وتحقيق الأهداف ، وهذا يعتمد على الكيفية التي يتم من خلالها إعداد القوي العامل للمهام المتوقع منهم أدائها .
- تطوير نظام المعلومات : حيث تحتاج إدارة المؤسسة المتاحة ،وقد كانت وسائل التعامل في تلك المعلومات في السابق تتم بالبساطة وعدم الفعالية وكانت تنحصر في تجميع البيانات في الصحف وسجلات ، لكن مع تطور التكنولوجي المعلومات المعتمد على وسائل الاتصال الفضائية والإلكترونية فقد أصبح من السهل تشغيل وتصميم نظم فعالية المعلومات في مختلف مجالات أنشطة المؤسسة
- تحديد المسؤوليات :يجب تحديد المسؤولية حتى تتمكن المؤسسة من التخطيط بكفاءة جيدة للقوي العاملة بالمؤسسة بغية تحقيق الأهداف المرجوة .

الاعتماد على التحليل : أن كفاءة الموارد البشرية وتخطيطها تتمثل في تحديد العمالة ، وكذلك الموازنة بينهما قد يضع المؤسسة أمام أمر هام في ظل البيئة الحالية المتميزة بالتغير وكيفية تحقيقها للتوازن بين المتغيرين ، وكذا سد المؤسسة للعجز من الفائض والبحث عن الأسباب الكامنة وراء ذلك ،ولهذا يتطلب منها التحليل الوافي لهذه الأسباب حتى يتسنى لها تدارك هذه الاختلال من أجل تحقيق أهداف بكفاءة وفعالية ،وهذا بفضل استعمالها الكبير للتكنولوجيا نظرا للتطور الحاصل في سلوك المؤسسات خاصة في ظل العولمة أصبحت وضع التحليل من أهم الأفاق المستقبلية لكفاءة الموارد البشرية .

المبحث الثاني :مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة سونلغاز– مستغانم -

من أجل معرفة إذا كانت المؤسسات الجزائرية تتبني معايير المسؤولية الاجتماعية باعتبارها الركيزة الأساسية لضمان بقاء المؤسسات وإستمراريتها .فإننا قمنا بإجراء دراسة ميدانية على مستوي مؤسسة سونلغاز ولاية مستغانم حيث تم دراستها من خلال المقابلة ضمن مجموعة من الأسئلة وجهت إلي رئيس قسم مصلحة الزبائن للمؤسسة واحتوت المقابلة على:

أولا : يتضمن مدي تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسة

ثانيا: يتضمن مدي تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة

المطلب الأول :المسؤولية الإجتماعية الداخلية للشركة

أولا :المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال

- **هل توفرالشركة جو من الراحة في مكانالعمل ؟**

إن الشركة لاتوفرجو من الراحة في مكان العمل بل إنها تعمل بالزيادة بعض الأحيان نظرا للحلات الطارئة من طرف زبائنها .

- **هل البيئة الداخلية للشركة مناسبة لأداء العمل ؟**
- تعتبربيئة العمل الداخلية مواتية لأداء العمل وذلك من خلال اهتمام الشركة على الخدمات متميزة لعمالها فهي تهتم بمكانة العمل من خلال النظافة وتتوفر على خدمات التغذية والنقل
- **هل تتوفر الشركة على ثقافة تمنح المرأة فرصة للعمل ؟**

لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية تعزي لمتغيرات الجنس في الشركة

- **هل تسعي الشركة إلي منح المعاقين فرص عمل ؟**

لا تواجهالشركة صعوبة في منح المعاقينلمنعهم من العمل بل تسعي لمنحهم فرص عمل حسب قدراتهم ولعل وعسى أن تكون فئة المعاقين هي الأكثر عطائها من غيرها .

- **هل تنظم الشركة نشاطات ثقافية للعمال ؟**

تعمل الشركة بتوفير نشاطات ثقافية للعمال تقريبية تكون شهريا وذلك لتحفيف الضغط على العمال بغية بذل مجهود شأنه التمكن من المثابرة وكذلك يدفعهم إلي الحب العمل والاهتمام به.

هل تمنح الشركة تعويضات للعمال ؟

أكيد أن الشركة تسعى لمنح تعويضات مالية للعمال وذلك في الحالات التالية :

في حالة المرض ،العجز ،الوفاة مع الاستفادة من برنامج تأمين بعد التقاعد

هل تساعد الشركة العمال في حالة طوارئ ؟

تسعي الشركة جاهدة إلي تقديم يد المساعدة والعون للعمال في حالة الطوارئ حيث أنها تقدم لهم قروض في الحالتين :

قرض الزواج حيث يقدر ب 10ملايين وقرض البناء يقدر ب 20مليون وهذا طبعا لإثبات صحة المقترض عن طريق إيداعه ملف يثبت صحة ذلك

- **هل تسعي الشركة إلي التحفيز العمالوترقية الإنتاجية ؟**

. أن تقديم الحافز المادي علاوات والحافز المعنوي بطاقات تشجيعية لكل عامل وربط الحافز بالنتائج المحققة وعلى حسب معالجة المشاكل وفرق التحسين التطوعية

. الترقية :الذي يفيد ضمان وجود فرد أو عدة أفراد يمكنهم التحرك على مراكز أعلى من المسؤولية داخل الشركة وإلقاء الضوء على تلك المراكز التي يمكن أن تكون شاغرة في المستقبل القريب بسبب الإحالة لتقاعد أو الترقيات أو النقل أو الوفاة الموظف

التحليل الوصفي للمسؤولية الاجتماعية تجاه العمال

تشير نتائج التحليل الوصفي إلى أن الإجابة عن التساؤلات المقدمة أعلاه كانت مكملة متناسقة مع بعضها وتفسر هذه النتيجة إلي وجود اتفاق كبير بين الشركة وعمالها على أنها تقدم لهم خدمات تراها متميزة من توفير بيئة العمل المواتية لهم وعدم التفرق بين المتغيرات الجنس والإعاقة وكذا تنظيم لهم نشاطات ثقافية للترفيه والترويح عنهم مع منحها برنامج تأمين لهم في جميع الحالات والأعراض التي تواجههم واهتماماتها بجانب الترقية والتحفيز إلا أنها في بعض الأحيان ونظرا للحالات الطارئة تعمل بالزيادة في حدوث أضرار مع الأخذ بعين الاعتبار عدد الساعات الإضافية .

المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية الخارجية للشركة

أولا. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

- **هل تتوافق رسالة الشركة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع ؟**

الاستعانة بخبرات في حل الإشكالات التي يصعب على الشركة حلها والاستفادة من الأعمال التي تم تطبقها مع الاحتفاظ بقيم ومبادئ الشركة التي تحكمها ضمن تبين القيم المعروفة لدى الشركة تجاه مجتمعها (الوفاء بالوعود)من خلال شعار "لدينا وعود نوفي بها "

- **هل تساهم الشركة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع وتقدم أسعار مدعومة للزبائن ؟**

منذ الشروع في إعادة تنظيماتخذتالشركة خيار يقضي بالمحافظة على جميع الأفراد مع الأخذ لعين الاعتبار مشاريعهم الأساسية لاسيما في حال وجود فائضة في تعداد دون اللجوء إلي برامج اجتماعية والذي سيتم بإعادة توزيع داخل المجتمع وذلك بإعادة تكوين برامج تأهيل وتنظيم ملائم للعمل مع أن الشركة تقدم اسعار تراها مناسبة لقدرة الشرائية لزبائنها

- **هل تساهم الشركة بالتقليل من مشكلة البطالة بالمجتمع؟**

تسعي الشركة جاهدة على القضاء من مشكلة البطالة وامتصاص أكبر قدر ممكن لها وذلك من خلال فتح مناصب توظيفسنويا .

- **هل تساعد الشركة الطبقة الفقيرة في المناسبات ؟**

بالرغم من أن الشركة تعد واحدة من أكبر الشركات إلا أنها تمهل جانب المساعدة للطبقة الفقيرة من خلال المناسبات مثل قفة رمضان

- **هل تقدم الشركة تبرعات واعانات لمجتمعها ؟**

سونلغاز مستغانم كونها شركة رائدة في مجال التوزيع (الغاز والكهرباء)فهي تملك رأسمال كبير مما يحقق لها أرباح معتبر ورغم ذلك تحتكر ذلك ولا تقوم بتقديم تبرعات وإعانات مادية فيما يخص الجمعيات الخيرية أو دار الشيخوخة أو غير ذلك

التحليل الوصفي للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

بينت النتائج أن المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المجتمع على وجود حالة الاتفاق المتدنية بين الأجوبة وهذا يدل على أن المعني بالمقابلة السيد ويتار منصور رئيس قسم مصلحة الزبائن يري أن المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع غير مؤكد يمكن تفسيرها بوجود ضبابية حول دور الشركة تجاه المجتمع

ثانيا:المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن

- **هل تهتم الشركة بشكاوي الزبائن والعمل علي حلها بصورة عاجلة؟**

من واجب الشركة الاهتمام بشكاوي الزبائن والعمل على حلها بصورة عاجلة وذلك من خلال تخصيصها لهم فرع موكل باستقبال الزبائن والأخذ بعين الاعتبار جميع شكاوي وعقود الاشتراك لهم مع الضمان أمن وممتلكات التي هي في علاقة مع التوزيع بهدف تمثيل سونلغازعلى المستوي المحلى

- **هل يوجد وضح الشروط التي تحدد طبيعة العلاقة ما بين الشركة والزبائن ؟** وتعمل الشركة علة تصميم وتنظيم الاعلام الموجه للجمهور والزبائن باستعمال دعائم ملائمة (مطويات ملصقات صحافة ،الإذاعة محلية كتيبات .....) وذلك بالاعتماد على السياسة محددة للشركة شأنها العمل على توطيد العلاقة وتحسينها تجاه زبائنها
- **هل تلتزم الشركة بتنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع الزبائن وبالوقت المناسب ؟**

بالنسبة للشركة من إطار سياستها والقوانين فهي تتحمل مصالح الزبائن مسؤولية تسير الزبائن وضمان التحكم في إنجاز توصيلات البسيطة (الكهرباء والغاز)وقد أوكلت لها المهام التالية :

- التسيير اليومي وبالدرجة الأولي للأفراد
- تسيير مخزون الوكالة والرصد والتحصيل
- التدخلات الصغيرة (تحركات العداد واستقبالا (توصيلات بسيطة)
- **هل تهتم الشركة بإقامة علاقة طيبة مع الزبائن ؟**

تولي الشركة بإقامة علاقة طيبة مع الزبائن وذلك لإرضائهم في أحسن الظروف من التكلفة و الآجال

- طلب توصيل للزبائن حسب توفير المتوتر / التوتر منخفض وكذلك حسب ضغط المتوسط والضغط المنخفض وتوفير النصح والمساندة

التحليل الوصفي للمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن

توصلت نتائج التحليل الوصفي لقفرات المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن كما هي موضحه أعلاه إلي وجود اتفاق حول الفقرات وذلك نظرا إلي أن الأجوبة كانت متساوية نوعا ما وهذا يدل على وجود اتفاق تام لإجابة السيد ويتار منصور رئيس قسم مصلحة زبائن على أن الشركة تقدم للزبائن خدمات تراه متميزة حيث تهتم بشكاوى الزبائن وتقدم الخدمات في الوقت المحددة وتهتم بالإقامة علاقة طيبة مع الزبائن مما يعني أن الشركة لها مسؤولية اجتماعية تجاه زبائن .

ثالثا :المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

- **هل لتعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم الإدارة وثقافة الشركة بشكل عام؟**

تعطي الشركة اهتماما كبيرا في المحافظة على البيئة حيث سطرت سياسات بيئة مضمونها الرؤى والتطلعات الإدارية تجاه البيئة مثل الحد من التلوث البيئي والالتزام بالمعايير المحلية والدولية اللإبعاثات البيئية وإجراءات العمل

- **هل تتبع الشركة أساليب حديثةفي تصميم المنتجات بطريقة تساهم في التقليل من النفايات ؟**

أن الاهتمام الدراسات النظرية والتطبيقية بالبيئة أخذ مجالا واسعا حيث توضح الأنشطة البيئية التي تم إنجازها خلال الفترة الماضية من أجل إنجاز وظيفة الرقابة والمتابعة البيئية بموجب القوانين الدولية المحلية التي أجبرت الشركة على استخدام أحدث الأساليب التي شأنها التقليل من النفايات

- **هل تساهم الشركة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على نظافة البيئية ؟**
  إن الشركة لا تساهم مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على نظافة البيئة بل تهتم بمحيطها الداخلي فقط .
- **هل يتم تخصيص تكاليف من قبل الشركة لتجنب مسببات التلوث ؟**

توضيح المسؤولية الاجتماعية والبئية للشركة لضمان الاستمرارية مع إظهار المنافع والوافرات البيئة التي خصصتها الشركة محل الفترة المالية من خلال إعداد بيانات من المبيعات والتكاليف الإجمالية التي تهدف إلي الحفاض على البيئة وحمايتها مما يؤدي إلي متابعة الشركة لتطور هذه التكاليف من فترة لأخري واتخاذ القرارات المناسبة .

- **هل لدي الشركة خطة للطوارئ في حالة حدوث كوارث بيئية ؟**

أن الشركة لا تولي اهتمامها لوضع خطة طوارئ في حالة حدوث كوارث طبيعية .

التحليل الوصفي للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

توصلت نتائج التحليل الوصفي لفقرات المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة كما هي موضحة أعلاه إلي وجود إتفاق متدني حول فقرات الأجوبة وهذا يدل على أن الشركة لها مسؤولية متدنية نوعا ما تجاه بيئتها وذلك من خلال إجابة السؤال الثالث فإن الشركة غير فعالة في المساهمات مع الشركات التي تسعي إلي نظافة البيئة ،أيضا الإجابة للسؤال الأخير فإنها لا تملك خطة طوارئ في حالة حدوث كوارث طبيعية ،يمكن أن لمثل هذه الخطط تعد على مستوى المديرية العامة الرئيسية بالجزائر،ويفسر ذلك إلي وجود ضبابية حول دور الشركة تجاه بيئتها .

نتائج تحليل الدراسة الميدانية :

من خلال تحليل نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات توصلنا إلي النتائج التالية :

1 - لا تتبني المؤسسات الجزائرية معايير المسؤولية الاجتماعية الخارجية (المجتمع الزبائن ، البيئة).
2 - إن المؤسسات الجزائرية تتبني معايير المسؤولية الاجتماعية الداخلية (العمال) .

إلا أن هذه الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة سونلغاز ولاية مستغانم قفط من بين ولايات الوطن الـ 48

- كما أنها وجهت إلي المسير رئيس قسم مصلحة الزبائن السيد ويتار منصور وكما نعلم فإن المسؤولية الاجتماعية تمس في جوانبها مختلف أصحاب المصالح وبتالي كان يجب على المؤسسة الاهتمام بكل من المجتمع ، الزبائن ، البيئة وغير من أطراف ذات العلاقة بالمؤسسة .

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق من خلال هذا الفصل إلي دراسة حالة شركة "سونلغاز"مستغانم حيث تم اختيارها كنموذج يجب أن تقتدي به جميع المؤسسات الجزائرية على المستوي الوطني ودولي وذلك بفضل تبنيها لمعاير المسؤولية الاجتماعية .

ومن خلال دراستنا لشركة " سونلغاز"تم التوصل إلي النتائج التالية :

- لقد إتضح من خلال هذه الدراسة أن المؤسسة تتبني معاير المسؤولية الاجتماعية الداخلية (العمال)فهي تحرص على معاملتهم بالتساوي من خلال قيامها بمبدأ المساواة فلا يوجد تفرقة بين الجنس .
- كذلك إهتمام الشركة بتوفير التعويضات التأمينات اللازمة في تقديم الأجور مما يشجع العمال اكثر ويحفزهم كما تعمل الشركة على ترقية عمالها من خلال الطرقة الصحيحة التي تزيد من تفانيهم وابتكارهم
- توفير بعض الخدمات للعاملين لديها كتقديم عطلة مدفوعة الأجر في بعض الحالات كما تحاول أن تحسن المستوي المعيشي والاجتماعي للموظفيها .

أما فيما يخص النتائج المستمدة من الدراسة الميدانية فقد توصلنا إلي أنه لا يتم تبني معاير المسؤولية الاجتماعية الخارجية في المؤسسات الجزائرية التي تعتبر الركيزة الأساسية لنجاح الشركات .

الخاتمة العامة:

خلال الفترة الماضية شهد قطاع الأعمال العديد من المشاكل المعضلات الأخلاقية التي أثارت الكثير من التساؤلات حول مسؤولية الشركات تجاه المجتمع وقيمه ومعايره وقد ازدادت أهمية هذه التساؤلات عند قيام الشركات ولفترة طويلة على أساس وجود مسؤولية واحدة وهي استخدام الموارد المتاحة لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح وذلك من خلال الاهتمام بالمعيار الوحيد ألا وهو الكفاءة ، أما المسؤولية الاجتماعية فإنها ليس من مسؤوليتها وأن مجالاتها تكمن في الشركات الاجتماعية والخيرية .

فهذه النظرة التقليدية واجهت العديد من الانتقادات التي أدت إلي ظهور مدخل جديد ونظرة جديدة تتطور تبع للأهداف المتعددة للشركات ، أن تعدد مصالح الأطراف أدي إلي تعدد مصالح أصحاب الأسهم ، فالأهداف طويلة الأمد كالسمعة والحصة السوقية مقابل الأهداف القصيرة المدى كتحقيق الأرباح وانتهاز الفرص ومن خلال هذا التطور من النموذج الاقتصادي التقليدي إلي النموذج الاقتصادي الاجتماعي ،أصبحت الشركات تولي اهتمامها المتزايد لمسؤوليتها الاجتماعية إما عن طريق مشاركتها المباشرة في الأنشطة الاجتماعية أو عن طريق الحد من الآثار المترتبة عن إعمالها أو تكوين المسيرين والعاملين في مجال المسؤولية الاجتماعية ، إن المسؤولية الاجتماعية شكلت في بدايتها مع نشأ المجتمعات تطورها ومع انطلاق الثورة الصناعية وتزايد حركتها بغية تحقيق معيار الربحية الذي يعد كمقياس نجاحها وكذا سيطرة القطاع الخاص وآليات السوق ،أدى ذلك إلي ارتفاع الأصوات التي تطالب بدور ملزم وحقيقي للشركات في تنمية المجتمعات التي تعمل فيها وتحقق من خلالها الأرباح ،بدأت المؤسسات تسعي إلي تحقيق هذه المطالب إما برغبتها أو يتم إرغامها على ذلك ،ومع مطلع السبعينيات من القرن الماضي أخذت المسؤولية الاجتماعية أبعاد كبيرة كانت ضمن مفهومها حيث لم يعد الأمر متعلقا بالأنشطة التطوعية بل أتسع مفهومها ليصبح برنامج وخطط وإستراتيجيات ، إن الدور الاجتماعي وما يكسبه من أهمية متزايدة على عكس ما كان في تصور الكثير لرجال الأعمال للمشاركة في التنمية الاجتماعية أصبحت المسؤولية الاجتماعية للرجال الأعمال مبدأ من مبادئ التنمية التي يدعوا إليها الكثير ومع إهمال دور الحكومة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية أخذة القطاع الخاص دورا هاما في المشاركة للإحداث التنمية على جميع المستويات وفي الدول الصناعية والتجارية الكبرى حيث أصبح هناك هدف لتحقيق تعاونا للموازنة بين الدولة ورجال الأعمال والمجتمع في تحقيق التنمية و المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة في الدول الكبرى تجاوزت صفة العطاء حتى أصبح جزءا لا يتجزأ من نشاطات هذه الشركات .

إن العالم لما يشهده من ازمات مالية وانهيار لكبريات الأسواق والمؤسسات في العالم وما نعيشه من اتصال سريع وتقنيات متطورة مما يعكسه ذاك على البيئة الجزائرية بالسلب أو بالإيجاب جعلنا نواجه الكثير من

التحديات في جميع مستويات حياتنا الاقتصادية والاجتماعية وهذا يستدعي سرعة تقويم مسارنا لراهن والتخطيط لمواكبة المستجدات بما يتوافق مع قيمنا ومبادئنا وإمكانياتنا بغية الوصول إلي تسير أكفأ لمؤسساتنا الجزائرية .

سيقوم الباحث باختبار فرضيات دراسته وذلك من خلال نتائج المقابلة في المؤسسة المدروسة وفي ما يأتي اختبار هذه الفرضيات :

- بخصوص الفرضية الأولي التي نصت على أنه تتبني المؤسسات الجزائرية معايير المسؤولية الاجتماعية الخارجية (الزبائن ، المجتمع ، البيئة) إذ توصلت المعطيات أنه لم تحقق هذه الفرضية فقد كانت معظم الأجوبة تشير إلي أن المؤسسة لا تبني معايير المسؤولية الاجتماعية الخارجية حيث وجد اتفاق حول الفقرات اتجاه الزبائن أما فيما يخص المجتمع فأكده النتائج على وجود الضبابية مع عدم اهتمام المؤسسة من جانب البيئة وعليه فقد رفضه هذه الفرضية بناءا الأجوبة المقدمة من قبل السيد ويتار منصور الخاص بالمقابلة
- أما الفرضية الثانية التي نصت على أنه تتبني المؤسسات الجزائرية معايير المسؤولية الاجتماعية الداخلية (العمال)فقد تم تقبل هذه الفرضية نظرا إلي أن الأجوبة كانت متساوية مما يشير إلي وضوح الرؤية حول دور الشركة تجاه عمالها والاتفاق الكبير المتبادل بينهم من خلال تقديمها لهم خدمات راقية حيث تولي اهتمامها بالبيئة العمل والمساواة بين متغيرات الجنس والإعاقة وكذا اهتمامها بالجانب النفسي حيث يوفر لهم نشاطات للترفيه والترويح مع منحها لهم برنامج تأميني مما يعني أنها تتبني المسؤولية الاجتماعية الداخلية (العمال).

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت توصلت إلي الإقترحات التي من شأنها المساهمة في نبني المسؤولية اجتماعية في الجزائر وكذا تفعيل أطرافها إذ لابد من :

1 - إعطاء نفس جديد لمتابعة المسؤولية الإجتماعية بشكل أكثر حزم وجدية يشمل كل المؤسسة وذلك عن طريق تجميع الخبرات القادرة والمتخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية لتتولي مسؤولية العمل والتنسيق والبحث ودراسة المشاكل التي واجهة التطبيق واقتراح الحلول
2 - مراجعة الهياكل التنظيمية داخل الوحدات حيث يتم إعطاء فرصة الاقتراح للمسؤولية على المستويات الدنيا لكي تتماشي هذه الهياكل مع متطلبات المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أهدافها
3 - ضرورة إعادة تنظيم وظيفة المراجعة الخارجية وكذا لجنة المراجعة في المؤسسات الجزائرية بما يضمن استقلالياتها وكفاءة وفاعلية عملياتها .

4 - إعداد برامج تدريبية رفيعة المستوي والمركزة للإطارات العليا وخاصة منها الإطارات المسيرة مع ندوات تقدم من طرف متخصصين وذلك بهدف الإطلاع على منهج الجديد وشرح الإطار الفكري ومتطلبات وشروط نجاح المسؤولية الاجتماعية لكي تتمكن الإطارات العليا من اكتساب الثقة والمضي قدما في هذا المنهج الجديد دون خوف وبرغبة قوية .

5 - ضرورة إنشاء منظمات مهنية تعمل تنظيم وآليات ومزاولة مهنة المراجعة في الجزائر مع إصدار معايير المراجعة الخارجية بما يتوافق مع المعايير الدولية بالإضافة إلي وضع ميثاق أخلاقيات المهنة أخذة بعين الاعتبار بيئة الأعمال الجزائرية .

6 - إنشاء بنك المعلومات الخاص بالمسؤولية الاجتماعية بغية استفادة المؤسسات منه حيث تعطي جميع الحلول والنتائج للمشاكل التي تم معالجتها في جميع وحدات القيادية إلي كل وحدات المؤسسة .

7 - تقوم الإطارات العليا بعملية تدريب المستويات المختلفة وذلك بهدف تمكين جميع المستويات من معرفة المسؤولية الاجتماعية وبالتالي إقناعهم بأهمية تطبيقها وقبول التغير وكذلك توضيح لجميع العمال أن الإطارات العليا ترغب ومعنية بشكل قوي بالمسؤولية الاجتماعية .

ومن خلال ما تم التوصل إليه يمكننا القول أن المؤسسات الجزائرية لا تتبني معايير المسؤولية الاجتماعية وعليه فإننا نري أنها لا تساهم بطريقة فعالة في الاقتصاد الوطني ولا تحقق قيمة مضافة لذا يجب عليها الإسراع في تبني المسؤولية الاجتماعية ومدي إمكانية تطبيقها على أرض الواقع .

قائمة المراجع

أولا المصـــادر :

أ- بالعربـــية

1- د أحمد عبد الكريم عبد الرحمان :المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال :مجالات ومعوقات الوفاء بها.(دراسة ميدانية)مجلة البحوث التجارة المعاصر،المجلد 11العدد 02 عمان الأردن 1997 .

2- د النسور إياد :سلوك المستهلك المؤثرات الإجتماعية والثقافية والنفسية والتربوية ،الطبعة الأولي عمان الصفاء 2013

3-د بلال خلف السكارنة :أخلاقيات العمل ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولي 2009،الأردن

4- بورحلة علال :تحليل المنظمات ،مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر 2006.

5-د بحوص مجذوب بخوش مديحة :مداخلة بعنوان دور مواصفة إيزو 26000في التعريف بمعايير المسؤولية الإجتماعية الملتقي الدولي الثالث لمنظمات الأعمال المسؤولية الإجتماعية جامعة بشار 2012

6- تامر ياسر البكري :التسويق والمسؤولية الإجتماعية ،دار وائل للنشر الطبعة الأولي 2001عمان.

7- رقية عبران "المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية منشورات منتدي غدارة عالم التطوع العربي.

8- شيخي محمدوحامر السعيد :المسؤولية الاجتماعية ، الأداء والاتصال والتسويق في المؤسسة الإقتصادية ، الملتقي الدولي 2007.

9- شوقي تلحي جواد : المرجع المتكامل في إدارة الاعمال ، دار حامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولي 2010عمان.

10- طاهر محسن المنظور الغالبي د صالح مهدي محسن العامري "الإدارة والأعمال "دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة الأولي 2007

11- دالطاهر محسن منصور الغالبي ،د صالح مهدي محسن العامري :المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال.

12- د عبد الحميد أمال :علم الإجتماع القانون والضبط الإجتماعي ، الطبعة الثانية ،عمان الميسرة الأردن 2015.

13- د علوان قاسم نايف :إدارة الجود الشاملة ومتطلبات الإيزو، الطبعة الأولى ، عمان دار الثقافة2009.
14- فريد فهمي زياد :مدخل معاصر ،دار البازوريالعلمية للنشر والتوزيع 2009
15- محمد الصيرفي :المسؤولية الأجتماعية للإدارة ،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ،الطبعة الأولي 2007.
16- د محمدعباس بدوي :المحاسبة عن التاثير ات البيئة المسؤولية الإجتماعية للمشروع –دار الجامعة الجديدة مصر 2000.
17- د حميد عبد النبي الطائي ود /رضا صاحب أل علي ود/ سنان كاظم الموسوي ، إدارة الجود الشاملة TQM والإيزو ISO، دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة الثانية عمان 2014
18- نهال المغربل وياسمين فؤاد :المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر ،بعض التجارب الدولية ،المركز المصري للدارسات الاقتصادية ورقة عمل 138ديسمبر 2008
19- هاني الحوارني : حاكمية الشركات ومسؤوليتها الإجتماعية في ضوء مستجدات الازمة الإقتصادية العالمية الراهنة ، المؤتمر الثاني حول "مواطنة الشركات والمؤسسات والمسؤولية الاجتماعية "صنعاء 25-24 يونيو 2009

20- د يوسف بوخلخل ،المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المحاسبة الإجتماعية (الإفصاح المحاسبي)مداخل المحور الخامس معاير الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه أصحاب المصالح جامعة الأغواط.

ب- مراجع باللغة الاجنبية :

21- friedmanM.1970thesocila respohibility of busihss is to increasets profitsNewyorkMagaziheseplember13a
22- vailablein:http://wwwcolorado
A-B carroll thepyramid of corporate social Respon sibility:toward
23-the Moral Maragemert of Orgaiza tioha sta keholders Business Horizas julyaugst 1991 p1 .available in:http://www.cbe.www.e d
24-rpmts.pgramidofcsr.pdfAbayailmcWilliams8Doraldssiegelahd PatrickM.wrightAbayailmcWilliams8DoraldssiegelahdPatrickM .wrightcorporatesociaResponsibiltiy:strategicImplications Rensselaerpolytechnic Instite work papersin Economcc number0506 may2005pp1-11
25-Vaceyszift8simozadekcorporateResponsibilityand thecompetitiveadvahtageofnationsthecopenhager centeandinstrtute of social and ethical accountability july2002pp13-
26- www.ARABVOLUNTEERING.ORY

RERYHQYD E DEVELOPPE ?ENHTDUQBLEET
ENTREPRISEmVERSSUNERELQTIONSY ?BIOTIopUEJOU ?EE
QI ?STELIER DEVE LOPPE ?ENT ESSCA ANGERSPP1-15
27-Lelozxi. ;johh.2006.corporatesocia(kespohsibilityasreputation insurarcehhisity of calgary.p33[1]
Obbrien robinsoh lod.2002in tegra(ingcorpote social resprsibilty with competitive strategy/ihe center for coporate citijen slipat boston umvieroity/p07

المـــــــــقلات :

28- مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية ، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع منشورات الامم المتحدة 2004

29- د محمد يحي :مقال بعنوان محاسبة البيئية

30- بحوص مجذوب بخوش مديحة :مداخلة بعنوان دور مواصفة إيزو 26000في التعريف بمعايير المسؤولية الإجتماعية الملتقي الدولي الثالث لمنظمات الأعمال المسؤولية الإجتماعية جامعة بشار 2012

المواقع الأنترنت

31- http://SOFT http//www.elahdath-me/lates news/37982.hml

32- Http://kenanaonline.com/asers/ahmedkevdy/topics/68347/pes

33- http//www.elahdath-me/lates news/37982.hml

ملـخص المذكرة

ملخص الدراسة:

حظي موضوع تحمل منظمات الأعمال لمسئوليتها الاجتماعية باهتمام أكبر في السنوات الأخيرة رغم أنه ليس بالأمر الجديد، وذلك تبعا للتطورات الحاصلة في الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في العالم بفعل العولمة من جهة وللأفكار التي جاء بها الفكر الاقتصادي الذي يرى أن أهداف المنظمة ترتبط بأهداف المجتمع الذي تعمل به من جهة أخرى. ونتيجة أهمية هذا الموضوع بمختلف أبعاده التي حاول الكثير من الباحثين دراستها وحصرها مع تشجيع المنظمات على تبنيها، برزت عدة هيئات دولية تعمل في هذا الجانب ومنها المنظمة الدولية للتقييس التي أصدرت في سنة 2008 المواصفة الدولية الايزو 26000 للمسئولية الاجتماعية. وتأتي هذه الدراسة من أجل التعريف بها من خلال محورين يتناول الأول مفهوم المسئولية الاجتماعية وأبعادها تبعا لآراء عدد من الباحثين في المجال، ويخصص المحور الثاني للمواصفة من خلال التطرق للمراحل التي مر بها إعدادها والتعريف بطبيعتها وهيكلها ومختلف المواضيع التي تناولتها مع تقديم إطار عمل استرشادي لمساعدة المنظمات على تبنيها والعمل بمضمونها. لتختتم الدراسة بعدد من النتائج والتوصيات من أجل العمل بالمواصفة والاستفادة من مضامينها.

Abstract:

Corporate social responsibility topic has more attention in recent years, although it is not new, depending on the developments in economic - political conditions and social development in the world through the globalization effect on one hand and the ideas that came out of economic thought which believes that the objectives of the corporations associated with the objectives of the society in which they operate on the other hand. As a result, the importance of this topic in different dimensions, many researchers tried to study and restrict them with organizations to encourage their adoption. There have been several international bodies working in this aspect, including the International Organization for Standardization that issued Corporate social responsibility standard (ISO 26000) in 2008. The study wants to publicize ISO26000 through two axes, the first dealing with the concept of social responsibility and its dimensions depending on the views of a number of researchers in the field, and the second axis allocates on the standard by addressing the stages undergone by the preparation and definition of its nature and structure and the various topics dealt with providing the framework of a pilot to help organizations to adopt and work contents. The study concludes with a number of results and recommendations for standard action and benefit from its content.