



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم والاقتصاد، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

مقياس: أنظمة الجودة



موضوع البحث

الايزو 26000 في ظل المسؤولية الاجتماعية

تنفيذ الطلبة

عبد المجيد بسمة

بوبش فتيحة

السنة الجامعية

2020/2019

خطة البحث

المقدمة

المبحث الاول: الاطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية في ظل معيار الايزو 26000

المطلب الاول : تعريف المسؤولية الاجتماعية في ظل معيار الايزو 26000

المطلب الثاني: المحاور الأساسية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية ايزو 26000

المطلب الثالث: اهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية ايزو 26000 في المؤسسات الاقتصادية

المبحث الثاني: استدامة المؤسسات من خلال الحصول على ايزو 26000

المطلب الاول: مفهوم الاستدامة

المطلب الثاني: أهمية حصول المؤسسة على الايزو 26000

الخاتمة

المقدمة

تزايدت في السنوات الأخيرة الازمات الاقتصادية و المالية و الكوارث الأخلاقية و البيئية للشركات الكبرى مما يظهر ان الخرية المطلقة لاقتصاد السوق الى مفسد كبيرة في كل المجالات الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية لذلك فان مفاهيم كمفهوم التنمية المستدامة و المسؤولية الاجتماعية من شأنها إعادة التوازن بين الجوانب الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية و معالجة الهوة بين العوائد المالية للشركات ووجباتها اتجاه مختلف أصحاب المصلحة بما فيها المجتمع و البيئة.

وقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير كما تزايد في الآونة الأخيرة الحديث عنها و التي يقصد بها اهتمام المؤسسات بمصالح المجتمعات وتحمل مسؤولية الاثار الناجمة عن نشاطات المؤسسات الاقتصادية على الزبائن و العاملين و الملاك و المجتمع و البيئة و هذه المسؤولية لا تقتصر فقط على الالتزامات القانونية بل تتجاوزها الى تحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة كلهم, ونظرا لوجود مشكلات كثيرة ارتبطت بإهمال الشركات لمسئوليتها الاجتماعية و ما نجم عن ذلك فساد اقتصادي و اجتماعي. فاصبح تبني البرامج المجتمعية و البيئية امرا ضروريا لضمان استمرارية المؤسسة و تحسين أدائها الاقتصادي وكذا الحفاظ على صورتها في المحيط الذي تتواجد فيه.

وفي ظل تنامي هذه الضرورة اصبح لزاما على المؤسسات تبني نظم فعالة لتحسين فعالية وكفاءة ممارساتها المسؤولية اجتماعيا و ذلك من خلال الاعتماد على معايير و مواصفات دولية فقد ظهرت مبادرة دولية لرعاية هذا المفهوم حيث وضعت المنظمة الدولية للمعايرة مواصفة ارشادية اطلق عليها (ISO) 26000. وهي مواصفة دولية تقدم إرشادات و توضيحات حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتدعم الممارسات المسؤولة للشركات و تحسن أدائهم الاجتماعي.

من خلال الدراسة سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية :

الإشكالية :

ماهي مواصفة ايزو 26000 وما دورها في دعم ممارسات الشركات للبرامج المسؤولية الاجتماعية?

المبحث الاول :المسؤولية الاجتماعية في ظل معيار ايزو26000

المطلب الاول : تعريف المسؤولية الاجتماعية معيار ايزو 26000

مواصفة الايزو 26000 هي مواصفة دولية جديدة اطلقتها المنظمة الدولية للمعايير هدفها إعطاء إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية و يتم استخدامها من قبل جميع المنظمات على اختلاف أنواعها في كلا القطاعين العام و الخاص ,وتعمل على مساعدة المنظمات على دعم جهودهم الرامية للتعاون, بأسلوب مسئول اجتماعيا و الذي يطلبه المجتمع بطريقة متزايدة.

وتوفر منظمة الايزو قيمة مضافة لكل المبادرات الحالية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال عرض مجموعة من الارشادات و التوجيهات المتكاملة, تركز على اتفاق عالمي بين الخبراء الذين يمثلون اطراف مختلفة من أصحاب المصالح. و تشجع هذه المواصفة أيضا على الممارسات الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية في العالم ككل.

وتمثل المواصفة دليلا ارشاديا لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية ,وهي تهدف الى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية و الأنظمة و الممارسات و العمليات للشركات وقد مرت المواصفة بمرحلة اعداد طويلة انتهت بإطلاقها في عام 2010.¹

المطلب الثاني :المحاور الأساسية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية ايزو 26000

يتناول دليل المواصفة الدولية الايزو 26000 سبع مواد أساسية تغطي الفكرة الرئيسية وراء المسؤوليات الاجتماعية وهذه المواد الأساسية هي :

• الحوكمة المؤسسية :

و تتعلق النظام الذي تتخذه المنظمات في اتخاذ قراراتهم و تنفيذ إجراءات لتحقيق أهدافها و يعتبر الأساس في كل منظمة لأنه هو الاطار لاتخاذ القرارات.

• حقوق الانسان :

وهي تتعلق بالحقوق الأساسية التي يستحقها جيع البشر بما في ذلك الحقوق السياسية

¹تامر ياسر البكري, التسويق و المسؤولية الاجتماعية -دار وائل للنشر و التوزيع عمان, الأردن الطبعة الأولى 2001 ص15.

و المدنية مثل الحق في الحياة والحرية و المساواة, و تلك إشارة الى الحقوق الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية مثل الحق في العمل و الغذاء و الصحة و التعليم و الضمان الاجتماعي.

- **الممارسات العمالية:** تهدف الى تحقيق التوافق مع السياسات و الإجراءات المتعلقة بالعمل الذي وجدت من اجله المؤسسة الممارسات العمالية تتجاوز العلاقة بين المؤسسة و موظفيها القضايا المتعلقة التي يتعين النظر فيها و تشمل التوظيف و العلاقات العمالية, ظروف العمل و الحماية الاجتماعية, و الحوار الاجتماعي, الصحة و السلامة في العمل, و التنمية البشرية و التدريب في مكان العمل.
- **البيئة:** تحتاج المنظمات الى ان تبذل جهدا للحد من تأثيرها على البيئة من خلال اعتماد نهج شامل لهذه المشكلة و النظر في الاثار المباشرة و الغير مباشرة و اثر قراراتها و أنشطتها على الجوانب الاجتماعية و الاقتصادية و الصحية و الاقتصادية و البيئية.
- **ممارسات التشغيل العادلة:** تعود الى السلوك الأخلاقي للمنظمات و معاملتهم مع المؤسسات الأخرى و تشير في اطار مفهوم المسؤولية المجتمعية الى الطريقة التي تستخدمها بعلاقاتها مع المنظمات الأخرى لتحقيق نتائج إيجابية. و تشمل القضايا المتعلقة بقضايا مكافحة الفساد, المشاركة السياسية المسؤولة, المنافسة العادلة, تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة و احترام حقوق الملكية.
- **قضايا المستهلك:** المنظمات التي تقدم المنتجات و الخدمات للمستهلكين و العملاء لديهم مسؤوليات تجاههم و تشمل مسؤوليات التثقيف حول المنتج, إعطاء معلومات دقيقة إرشادات الاستخدام المناسب شفافية المعلومات التسويقية و الترويجية المفيدة, الاتفاقيات و تعزيز التنمية المستدامة و التصميم و الخدمة التي تتيح إمكانية الوصول للجميع.
- **اشراك و تنمية المجتمع:** المنظمات لها علاقة و تأثير على المجتمعات التي تعمل فيها و ينبغي ان تقوم هذه العلاقة على المشاركة المجتمعية و التنمية تعتبر جزء من التنمية المستدامة.²

²تامر ياسر البكري, مرجع سابق ص23.

المطلب الثالث : اهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية ايزو 26000 في المؤسسات الاقتصادية

تشمل اهداف مواصفة ايزو 26000 فيما يلي :

-على مستوى أداء المؤسسات تجاه المجتمع :

- مساعدة المؤسسات في مخاطبة مسؤولياتها الاجتماعية وفي نفس الوقت احترام الاختلافات الثقافية الاجتماعية البيئية و القانونية وظروف التنمية الاقتصادية.

-توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق و الممارسة العملية تعزيز مصداقية التقارير المعدة من اجل عرض تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية.

-التوافق مع الاتفاقات و المبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.

-نشر الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية و التحسيس بأهميتها و مكاسبها للشركات

-العمل المشترك على مستوى الدولي في حقل المسؤولية الاجتماعية و توحيد ممارساتها ليسهل تقييمها بشكل متماثل في الدول المختلفة.

على مستوى الأداء البيئي و الدور التنموي :

جعل من الممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية أداة لتحقيق التنمية المستدامة و الحفاظ على الانسان و الحيوان و البيئة و الاعتماد على القوانين المنظمة لذلك مثل حقوق الانسان و قوانين حماية البيئة.

-اعتبار كل قضايا التنمية كمكون اصيل لمواصفة المسؤولية الاجتماعية.

-نشر مفاهيم وممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال دمجها في البرامج التنموية و التعليمية و التثقيفية وبرامج البحث في الجامعات.

على مستوى علاقة المؤسسات بأصحاب المصلحة :

-تحسين العلاقة بين المؤسسة وباقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها و ذلك من خلال خلق حوار مشترك بين الطرفين موضوعه عن أهمية تحقيق المنافع المتبادلة.

-الالتزام بحقوق كل العاملين و المستهلكين و الموردين وتحسنها بشكل مستمر في

سبيل ان تتحسن الذهنية اتجاه المؤسسة, وتتكاتف جهود كل الأطراف لتحقيق المصلحة العامة.

-عدم اهمال حق المجتمع في استفادته من مزايا تمنحها المؤسسة الاقتصادية الصناعية مثل عدالة التوظيف ومنح المساعدات و الهبات لمنظمات المجتمع المدني و المساهمة في تحقيق التنمية بكافة اشكالها.

تحما تبعات النشاطات الصناعية على البيئة, فان كانت نشاطات ملوثة يجب التخفيف من حدة التلوث مع محاولة تجنب كل ما من شأنه ان يؤثر سلبا على البيئة وتفاديه.³

³-طاهر محمد منصور الغالبي وصالح مهدي, محسن العامري المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات العمل, دار النشر عمان-الأردن – الطبعة الثانية 2008-ص50.

المبحث الثاني : استدامة المؤسسات خلال الحصول على الايزو 26000

يعتبر مصطلح الاستدامة من أكثر المصطلحات تداولاً في يومنا هذا بفضل التحول الذي شهده مفهوم التنمية ، الذي انتقل من الجانب الاقتصادي الى الجانب الانسانية والاجتماعية و البيئية ، وبتكامل هذه الابعاد تتحقق أهداف الاستدامة .

1-المطلب الأول : مفهوم الاستدامة

• يوجد العديد من التعريفات للاستدامة والتي تتعدد بتعدد الباحثين ووجهات نظرهم وفيما يلي اخترنا أحدها ، حيث تعرف بأنها : "السعي الدائم لتقدير نوعية الحياة الانسانية مع الأخذ بالاعتبار قدرات و امكانيات النظام الطبيعي الذي يحتضن الحياة".

أما استدامة المؤسسات فتتحقق من خلال التزام هذه المؤسسة فيما يتعلق بالقضايا الاجتماعية و البيئية ، سعياً الى تحقيق الأركان الثلاث للاستدامة وهي البعد الاقتصادي والبيئي والاجتماعي مع اعتبار الوزن النسبي لكل بعد ، ومراعاة مبدأ العدالة بين الأجيال :

- البعد الاجتماعي : ويشمل البطالة ، التنمية المحلية والاقليمية ، الرعاية الصحية ، والثروات ، الترابط الاجتماعي ، توزيع الخدمات ... الخ .
- البعد الاقتصادي : التنمية الاقتصادية ، التنافس ، النمو الاقتصادي ، الابداع والتنمية الصناعية ... الخ .
- البعد البيئي : الحفاظ على جمال الطبيعة ، نوعية المياه والهواء والتربة وتغيير المناخ ، التنوع البيولوجي الخ .⁴

2-المطلب الثاني : أهمية حصول المؤسسة على الايزو 26000

⁴ -محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار النشر و الطباعة-الإسكندرية مصر الطبعة الأولى-2007، ص210.

لقد تم اعتماد المواصفة القياسية الدولية ايزو 26000 سنة 2011 بعد سلسلة الجهود التي بذلتها منظمة الايزو والتي بدأت منذ سنة 2003 من خلال تأسيس الايزو الاستشارية للمسؤولية الاجتماعية ادراكا منها بأهمية الموضوع في بقاء واستدامة أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها أو حجمها .

وتهدف هذه المواصفة الى تعميم مبدأ العدالة الاجتماعية والاقتصادية ضمن معايير أخلاقية عالية تحترم الحقوق والواجبات من خلال مشاركة جميع قطاعات المجتمع (القطاع الصناعي، والقطاع الحكومي في المنظمات غير الحكومية ،العمال ،المستهلكين ،مؤسسات البحث والخدماتالخ) بشكل فاعل في عملية التنمية المستدامة ،كما تهدف الى التوصل الى فهم مشترك لمبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المستوى الدولي .

الايزو 26000 : هو عبارة عن مواصفة دولية تعطي ارشادات حول المسؤولية الاجتماعية ، ويتم استخدامها من قبل جميع أنواع المؤسسات سواء في الدول المتقدمة أو النامية أو تلك الدول التي تمر في مرحلة انتقالية وذلك لمساعدتهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعيا .

وقد حددت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO سبعة مجالات تمثل القضايا أو الموضوعات الرئيسية للمواصفة القياسية ISO26000 وهي :

- الحكومة التنظيمية : وتشمل الشكوى القانونية ،المحاسبية ،الشفافية ،السلوك أو التصرف الأخلاقي .
- الحقوق الانسانية : وتشمل الحقوق الرئيسة في العمل ،الحقوق المدنية والسياسية ،الحقوق الاجتماعية والاقتصادية .
- ممارسات العمل : التوظيف ،أحوال العمل والحماية الاجتماعية ،الصحة والسلامة في العمل ،..... وغيرها
- البيئة : وتشمل تدعيم وتحفيز الاستهلاك والانتاج المستدام ،الاستخدام المستدام للموارد ،تعظيم قيمة الخدمات الايكولوجية .

- ممارسات التشغيل العادلة : محاربة الفساد والرشاوي ،التنافس الشريف ،احترام حقوق الملكية ،..... وغيرها .
 - قضايا المستهلك : حماية صحة وسلامة المستهلكين ،وجود نظام لإرجاع واستبدال المنتج ،تقديم سلع نافعة .
 - التنمية الاجتماعية : الاهتمام بقضايا المجتمع المحلي ،المساهمة في أنشطة المجتمع وفي تحقيق التنمية الاقتصادية .
- ويمكن للمؤسسة تحقيق العديد من الفوائد المهمة عند تبنيها المسؤولية الاجتماعية من أهمها :

- تعزيز سمعة المنظمة
- اكتساب ميزة تنافسية
- جعل عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم متطور لتطلعات المجتمع ،والفرص المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية
- اجتذاب واستقاء العاملين و الزبائن والعملاء
- تحسين معنويات العاملين والتزامهم وكذا إنتاجيتهم .
- تحسين وتنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية .
- المساهمة في تحقيق المصلحة العامة وتعزيز العلاقة مع المجتمع المدني والمؤسسات
- غير الحكومية 5.

⁵ محمد الصيرفي، مرجع سابق -ص215.

الخاتمة

تبنى المواصفات خصوصا مواصفة ايزو 26000 يحتاج الى ثقافة واعية وقناعة راسخة بأهميتها ،يمكن نشرها من خلال الجامعات ومراكز البحث ،وقد خلصنا من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية :

- ما تزال ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تحتاج الى الكثير من الجهود لتحسينها وممارستها بالشكل الصحيح .
- يرتبط اهتمام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية بمدى حسن الادارة و التسيير بشكل عام ، ففي ظل سوء الادارة لا يمكن الحصول على مؤسسات مواطنة .
- تقدم مواصفة الايزو العالمية الارشادات العامة للمبادئ الاساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المعنيين من ادخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن اطار الاستراتيجيات و الاليات والممارسات والعمليات للمؤسسات كافة .
- يساعد معيار الايزو 26000 المؤسسات في العمل بطريقة مسؤولة اجتماعيا بأسلوب أفضل، بما يحقق النفع للمجتمع ويلبي متطلبات التنمية المستدامة ، ويشتمل معيار الايزو 26000 على ارشادات طوعية ،وليس واجب .
- مواصفة الايزو هي مواصفة اختيارية ولا يعمل بها لأغراض الترخيص و المطابقة أو التشريع أو لإبرام أي عقود كما أنها ليست من العوائق غير الجمركية للتجارة ولا تؤثر على الوضع القانوني للشركات . بل هي دليل ارشادي لتحسين أداء الشركات في مجال المسؤولية الاجتماعية .
- تهدف ايزو 26000 الى مساعدة المنظمات على تطوير وانشاء وتنفيذ وتحسين برامج المسؤولية الاجتماعية وحسن ادارة العلاقات بين المؤسسة وكل من المجتمع ، أصحاب المصالح فيها ، وأصحاب المصلحة .

المخلص :

تتعلق المواصفة القياسية ايزو 26000 , بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات هدفها تعريف وتوضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية و جعله قابلا للتطبيق في المنظمات

و يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية كما يلي

تعريف المسؤولية الاجتماعية : هي تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية و الاقتصادية من خلال التحديات الاجتماعية المختلفة و الاهتمام بفئات معينة و هم العاملون و المجتمع و البيئة.

مواصفة الايزو 26000 هي مواصفة دولية جديدة اطلقتها المنظمة الدولية للمعايير هدفها إعطاء إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية.

المحاور الأساسية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية ايزو 26000

-الحوكمة المؤسسية تتعلق بالنظام الذي تتخذه المنظمات في اتخاذ قراراتها

-حقوق الانسان تتعلق بالحقوق الأساسية التي يستحقها جميع البشر

-الممارسات العمالية تهدف الى تحقيق التوافق مع السياسات و الإجراءات المتعلقة بالعمل الذي وجدت من اجله المؤسسة

-البيئة تحتاج المنظمة الى ان تبذل جهدا للحد من تأثيرها على البيئة من خلال اعتماد نهج شامل لهذه المشكلة

-ممارسات التشغيل العادلة و هذه تعود الى السلوك الأخلاقي للمنظمات مع مؤسسات أخرى

-قضايا المستهلك المنظمات التي تقدم المنتجات و الخدمات للمستهلكين و العملاء لديهم مسؤوليات تجاههم

-اشراك و تنمية المجتمع المنظمات لها علاقة و تأثير على المجتمعات التي تعمل فيها

الأهداف :

1-على مستوى أداء المؤسسات تجاه المجتمع

أ-نشر الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية و التحسيس بأهميتها

ب- التوافق مع الاتفاقيات و المبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

2- على مستوى الأداء البيئي و الدور التنموي :

-اعتبار كل القضايا التنموية كمكون اصيل لمواصفة المسؤولية الاجتماعية.

3- على مستوى علاقة المؤسسات بأصحاب المصلحة :

أ-تحسين العلاقة بين المؤسسة و باقي أصحاب المصلحة من خلال خلق الحوار

ب-عدم اهمال حق المجتمع في استفادته من مزايا تمنحها المؤسسة الاقتصادية الصناعية.

المبحث الثاني :استدامة المؤسسات من خلال الحصول على ايزو26000

المطلب الاول :مفهوم الاستدامة

هي السعي الدائم لتقدير نوعية الحياة الإنسانية مع الاخذ بالاعتبار قدرات و إمكانيات النظام الطبيعي الذي يحتضن الحياة

المطلب الثاني : أهمية حصول المؤسسات على ايزو26000

1-تعزيز سمعة المنظمة

2-اكتساب ميزة تنافسية

3-تحسين وتنظيم العلاقة بين الأطراف.