المحاضرة السابعة:

المواصفة الدولية للمسؤولية الإجتماعية (*ISO 26000*)

تعتبر مواصفة الايزو 26000 بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في كافة المنظمات بغض النظر عن نشاطها، حجمها أو موقعها، من خلال توفير التوجيهات اللازمة لدمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للمنظمات.

أولا- مفاهيم أساسية حول المسؤولية الإجتماعية:

1. مفهوم المسؤولية الإجتماعية:

- عرفت المنظمة العالمية للمعايرة المسؤولية الإجتماعية بأنها " تحمل المؤسسة المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع والمحيط لتصبح منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة (الحموري و المعايطة، 2015، صفحة 17)، ترتكز المسؤولية الإجتماعية على السلوك الأخلاقي ، إحترام القوانين والأدوات الحكومية وتدمج مع النشاطات اليومية للمنظمة".

- يرى الباحث Druker أن المسؤولية الإجتماعية " هي إلتزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه" (الغالبي و العامري، 2008، صفحة 49).

4.أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

سعى العديد من الكتاب والباحثين لمحاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهات نظر مختلفة، وقد حدد Carroll أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وتمثلت فيما يلي (فلاق و حدو، 2016، الصفحات 270-271):

1.4 البعد الإقتصادي: تقضي استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج المنظمات سلعا و خدمات بجودة عالية،كما يقضي هذا البعد المنافسة العادلة عن طريق احترام قواعد المنافسة و عدم إلحاق الأذى بالمنافسين، ويجب أن تكون المنظمة نافعة ومجدية إقتصاديا، وأن تحاول جاهدة توفير الأمان للآخرين (صديق و بن جيمة، 2017، صفحة 157).

2.4 البعد القانوني: يقتضي هذا البعد الإلتزام الواعي و الطوعي بالقوانين و التشريعات المنظمة لمختلف المجالات في المجتمع، كاحترام قوانين حماية المستهلك، حماية البيئة

عن طريق منع التلوث، كما يقتضي هذا البعد تحقيق السلامة و العدالة، سواء عن طريق التقليل من إصابات العمل أو تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين و صغار السن.

3.4 البعد الأخلاقي: يستند هذا البعد إلى تحقيق الجوانب القيمية و الأخلاقية و السلوكية و المعتقدات في المجتمع الذي تعمل فيه المنظمة، وعلى هذه الأخيرة أن تلتزم بعمل ما هو صحيح و عادل ونزيه (فلاق، مساهمة المسؤولية الإجتماعية في تحقيق ميزة مستدامة في منظمات الأعمال- دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو 9000، 2014، صفحة 29).

4.4 البعد الخير(التطوعي): وهي المنافع و المزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المنظمة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي و الأنشطة الخيرية...إلخ (ضيافي، 2010، صفحة 30)، هذا البعد يرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام.

ثانيا- مراحل نشأة مواصفة الأيزو 26000:

يقدم ايزو 26000 للمنظمات تفسيرات مقبولة على نطاق واسع للمسؤولية الاجتماعية للشركات، ويزرع الفهم حول مجموعة من الموضوعات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، ويقدم إرشادات عملية بشأن المسؤولة الاجتماعية للشركات من خلال ترجمة المبادئ إلى اقتراحات للتنفيذ وأفضل الممارسات القياسية وتعتزم أن تكون ذات قيمة بالنسبة لأي نوع من المنظمات والشركات في جميع القطاعات، من جميع الأحجام، في جميع أنحاء العالم، وفي كل مرحلة من مراحل تطوير المسؤولية الاجتماعية للشركات (لاسك و درمان، 2018، صفحة 8).

تمت خطوات نشأة مواصفة الأيزو 26000 على عدّة مراحل ، كما يلي (يحياوي و بوحديد، 2019، الصفحات 95-96):

"الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية" جاء باقتراح من K.ANNANEسنة 1999؛ بعد أن أدرك العالم ضرورة مساهمة المؤسسات الاقتصادية في إحداث التنمية المستدامة عقب انعقاد قمة الأرض في 1992 و 2002. ودفع ذلك منظمة التقييس العالمي لإعداد مواصفة خاصة موجهة ومنظمة لتلك المساهمة؛ ففي أفريل 2002 طلب مجلس إدارة ISOمن لجنة COPOLCO بالبحث في إعداد مواصفات قياسية دولية للمسؤولية الاجتماعية، لتبدي لجنة سياسة المستهلك التابعة لها قدرتها على إعداد تلك المواصفات. وفي جوان 2002 قدمت هاته الأخيرة لمجلس الإدارة توصية لتفعيل عملية إنشائها لمجموعة استشارية للبحث في المسألة مشكلة من ممثلين عن 99 دولة متقدمة ونامية في مختلف القطاعات، ومن مختلف الأطراف المهتمة كالمؤسسات التجارية والحكومية والبيئية والعمال والمستهلكين بالإضافة إلى المؤسسات الغير حكومية (بن سفيان، 2019، صفحة 1111).

فبدأت فكرة مشروع الأيزو 26000 من قبل منظمات حماية حقوق المستهلك، حيث كانت هذه المنظمات قلقة حيال توجّهات بعض المؤسسات متعددة الجنسيات ومتخوفة من إمكانية تأثير نشاطات هذه المؤسسات على ظروف العمل ومستوى المعيشة، فكانت لجنة

(COPOLCO) المسؤولة عن العلاقات مع المستهلكين وتم البدء في إجراء دراسة جدوى لوضع مواصفة قياسية للمسؤولية الاجتماعية.

وخلصت هذه اللجنة على القدرة على إعداد المواصفة القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، لذا تم البدء في تفعيل هذا المشروع، ففي بداية عام 2003 قامت منظمة الايزو بتكوين مجموعة استشارية استراتيجية (SAG) لتختص بالمسؤولية الاجتماعية بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كان هذا المشروع المعدّ من الايزو قد يضيف أية قيمة للمبادرات والبرامج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والفعلية.

وقد خلصت المجموعة الاستشارية الاستراتيجية إلى ضرورة المضي قُدُما نحو إعداد المواصفة، وتم إنشاء مجموعة عمل جديدة تقوم بإعداد مواصفة قياسية دولية تقدم التوجيه فيما يختص بالمسؤولية الاجتماعية، وفي جانفي 2005 صوَّت 37 عضوا في الايزو على اقتراح بند عمل جديد (وهو اقتراح لإعداد مواصفة قياسية جديدة) حول المسؤولية الاجتماعية. وكان التتابع الزمني لإصدار مواصفة الايزو 26000 كما يلي:

- تم الانتهاء من مسودة العمل الأولى في عام 2006.
- المسودة النهائية للمواصفة القياسية الدولية تم إعدادها في سبتمبر 2008.
- إصدار المواصفة القياسية الدولية في شكلها الأولي في ديسمبر 2008.
- إصدار المواصفة القياسية الدولية في شكلها النهائي في 01 نوفمبر 2010.

ثالثا- تعريف المواصفة الدولية الأيزو 26000:

يعرف الأيزو 26000 على أنه "عبارة عن مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية ويمكن استخدامها من قبل جميع المؤسسات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، في كل من الدول المتقدمة والنامية وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية سوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعيا الذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة" (يحياوي و بوحديد، 2019، صفحة 95).

كما عرفت 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 الاستراتيجيات 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 محلي أو عالمي أو غيرها" (بواشرية و نعرورة، 2019، صفحة 98).

خامسا- أهمية المواصفة الدولية ايزو 26000: يمكن تلخيصها من خلال ما يأتي: (لاسك و درمان، 2018، الصفحات 8-9).

1. مساعدة المؤسسة على تحمل مسؤوليتها الاجتماعية.
2. تقديم التوجيه العملي المتعلق بالآتي:

أ- تفعيل المسؤولية الاجتماعية.
ب- التعرف على الأطراف المعنية والاشتراك معها.
ت- تعزيز مصداقية التقارير والادعاءات بشأن المسؤولية الاجتماعية.

3. التأكيد على نتائج الأداء وتطويره.
4. زيادة رضا وثقة العملاء.
5. الترويج للمصطلحات المشتركة في مجال المسؤولية الاجتماعية.
6. التماشي مع الوثائق والمعاهدات والاتفاقيات إلى جانب موصفات الايزو الأخرى القائمة بالفعل وعدم التعارض معها.

سادسا- المحاور الأساسية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية ايزو 26000:

يتناول دليل المواصفة الدولية الأيزو 26000 سبع مواد أساسية تغطي الفكرة الرئيسية وراء المسؤوليات الاجتماعية، وهذه المواد الأساسية هي (مقدم و بكار، 2014، الصفحات 15-16):

1. الحوكمة المؤسسية:

وتتعلق النظام الذي تتخذه المنظمات في اتخاذ قراراتهم وتنفيذ إجراءات لتحقيق أهدافها ويعتبر الأساس في كل منظمة لأنه هو الإطار لاتخاذ القرارات، يجب أن تتم(القرارات) ضمن إطار و القواعد المهنية و الأخلاقية.

2. احترام حقوق الإنسان:

وهي تتعلق بالحقوق الأساسية التي يستحقها جميع البشر بما في ذلك الحقوق السياسية والمدنية مثل الحق في الحياة والحرية والمساواة، وتلك إشارة إلى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مثل الحق في العمل والغذاء والصحة والتعليم والضمان الاجتماعي.

3. الممارسات العمالية:

تهدف إلى تحقيق التوافق مع السياسات والإجراءات المتعلق بالعمل الذي وجدت من أجله المؤسسة، الممارسات العمالية تتجاوز العلاقة بين المؤسسة وموظفيها. القضايا المتعلقة التي يتعين النظر فيها تشمل: التوظيف والعلاقات العمالية، ظروف العمل والحماية الاجتماعية، والحوار الاجتماعي، الصحة والسلامة في العمل، والتنمية البشرية والتدريب في مكان العمل.

4. البيئة:

تحتاج المنظمات إلى أن تبذل جهدًا للحد من تأثيرها على البيئة من خلال اعتماد نهج شامل لهذه المشكلة، والنظر في الآثار (المباشرة وغير المباشرة) وأثر قراراتها وأنشطتها على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والصحية والاقتصادية والبيئية.

5. ممارسات التشغيل العادلة:

ممارسات التشغيل العادلة تعود إلى السلوك الأخلاقي للمنظمات ومعاملاتهم مع المؤسسات الأخرى. وتشير في إطار مفهوم المسؤولية المجتمعية إلى الطريقة التي تستخدمها المنظمة بعلاقاتها مع المنظمات الأخرى لتحقيق نتائج إيجابية. وتشمل القضايا المتعلقة بقضايا: مكافحة الفساد، المشاركة السياسية المسئولة، المنافسة العادلة، تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة واحترام حقوق الملكية.

6. قضايا المستهلك:

المنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات للمستهلكين والعملاء لديهم مسؤوليات تجاههم. وتشمل مسؤوليات التثقيف حول المنتج، إعطاء معلومات دقيقة، إرشادات الاستخدام المناسب، شفافية المعلومات التسويقية والترويجية المفيدة، الاتفاقيات، وتعزيز التنمية المستدامة، والتصميم والخدمة التي تتيح إمكانية الوصول للجميع.

7. إشراك وتنمية المجتمع:

المنظمات لها علاقة وتأثير على المجتمعات التي تعمل فيها. وينبغي أن تقوم هذه العلاقة على المشاركة المجتمعية للمساهمة في تنميتها. كلا المشاركة المجتمعية والتنمية تعتبر جزء من التنمية المستدامة.