

دور المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات في الارتقاء بالمجتمع.

دراسة حالة شركة Condor للصناعات الكهربائية والإلكترونية ببرج بوعريرج.

The role of corporate social responsibility in promoting society

Case Study of Condor Electrical and Electronic Industries at BAA.

Le rôle de la responsabilité sociale des institutions dans le progrès de la société.

Étude de cas sur les industries électriques et électroniques de(Condor) à Bordj

Bou Arreridj.

د.بن علي آمال: المركز الجامعي أحمد زبانة-غليزان-

أ.مسعودي زكرياء: جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالمسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات كما تطرقت إلى أهم البرامج الاجتماعية للمؤسسات اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه إضافة إلى إبراز دورها وتأثيرها في المجتمع الذي تنشط فيه من خلال المساهمة في معالجة القضايا الاجتماعية ومساعدة الحكومة والمجتمع المدني على بناء مجتمعات أفضل.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية يمكن المؤسسات من تحقيق الرخاء وخلق مجتمعات أفضل وحماية حقوق الإنسان وتسهيل جهود التنمية في الدولة، كما أن ذلك يمكنها من تحسين صورتها لدى المستهلك والمجتمع ككل بالتالي جلب المزيد من العملاء الضروري لنموها، تطورها وتحسين أدائها، وهذا ما حصل مع شركة Condor محل الدراسة ، حيث تمكنت من خلق مناخ ممتاز لممارسة نشاطها وسط المجتمع الذي تنشط فيه خاصة بولاية برج بوعريرج الناتج عن الاستقرار الاجتماعي بالولاية والسمعة التي تحظى بها الشركة داخل هذه المنطقة، الذي ساهم في نموها وتطور أعمالها بعيدا عن الضغط.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية- المؤسسات- المجتمع- البرامج الاجتماعية- Condor.

Abstract:

The aim of this study is to introduce social responsibility in the institutions. It also touched upon the most important programs of the institutions of the institutions towards the society in which they are active,

in addition to highlighting their role and influence in the society in which they are active.

The results of the study showed that the commitment of institutions to social responsibility will enable institutions to achieve prosperity, create better societies, protect human rights and facilitate development efforts in the country. This will enable them to improve their image with the consumer and society as a whole, thus bringing more customers to their growth, This is what happened with Condor, where it managed to create an excellent environment for its activity in the community in which it is active especially in the state of Bordj Bou Arreridj resulting from the social stability of the state and the reputation enjoyed by the company in this region, which contributed to its growth and development Its away from the pressure.

Keywords: Social responsibility - Institutions - Community - Social programs- Condor.

Résumé:

Le but de cette étude est d'introduire la responsabilité sociale dans les entreprises. Il a également abordé les programmes les plus importants des entreprises envers la société dans laquelle elles sont actives, en plus de mettre en évidence leur rôle et leur influence dans la société dans laquelle elles sont actives.

Les résultats de l'étude ont montré que l'engagement des institutions en matière de responsabilité sociale leur permettrait de prospérer, de créer des sociétés meilleures, de protéger les droits de l'homme et de faciliter les efforts de développement dans le pays. Cela leur permettra d'améliorer leur image auprès du consommateur et de la société dans son ensemble, apportant ainsi plus de clients à leur croissance. C'est ce qui s'est passé avec Condor, où il a réussi à créer un excellent environnement pour son activité dans la communauté dans laquelle il se trouve. actif en particulier dans l'état de Bordj Bou Arreridj en raison de la stabilité sociale de l'État et de la réputation dont jouit la société dans cette région, qui ont contribué à sa croissance et à son développement.

Mots-clés: La responsabilité sociale – Les entreprises -Communauté – Les programmes sociaux- Condor.

مقدمة:

كشفت مختلف الدراسات والبحوث أن المسؤولية الاجتماعية تعتبر من القضايا الأكثر أهمية وتحدياً للمؤسسات الاقتصادية، خاصة في ظل التطورات العلمية والتكنولوجية الحاصلة أين أصبحت المؤسسات مطالبة بممارسة دورها الاجتماعي إلى جانب دورها الاقتصادي، حيث أصبح نجاحها لا يعتمد فقط على قدرتها على معرفة السبل وطرق تحويل المدخلات إلى مخرجات وتعظيم الأرباح والتوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة فقط، وإنما تتعدى ذلك إلى مدى قدرتها على معالجة القضايا الاجتماعية من خلال الإهتمام بقضايا المستهلك وأخلاقيات الأعمال والبيئة والمساهمة في المجتمع الذي تنشط فيه ومساعدة الحكومة في حل المشاكل الاجتماعية والاقتصادية، مما سيكسبها صفة المواطنة وكذا مدى إدراكها لأهمية المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بعدد من القيم والمعايير الإنسانية السامية كالتكافل والإحساس بالمواطنة اتجاه كل من له علاقة مع المنظمة بما فيهم المجتمع، كإستراتيجية تعود على المنظمة والمجتمع بالفائدة. وبناء على ما سبق جاءت إشكالية الدراسة على النحو التالي:

وانطلاقاً مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات في الارتقاء بالمجتمع الذي تنشط فيه؟

بهذه الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى المحاور التالية:

المحور الأول: مفاهيم نظرية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

المحور الثاني: مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الارتقاء بالمجتمع الذي تنشط فيه.

المحور الثالث: دراسة حالة شركة Condor للصناعات الكهرومنزلية والإلكترونية ببرج برعيريج.

أولاً: مفاهيم نظرية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

1. تعريف المسؤولية الاجتماعية:

تميزت تعاريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالتعدد حسب الواقعية والديناميكية وذلك عبر الزمن، بحيث لا يوجد تعريف ثابت واحد ورسمي متفق عليه، وفيما يلي عرض لبعض من هذه التعاريف:

يرى بلوم تيروم **Blomstrom** المسؤولية الاجتماعية على أنها⁽¹⁾: "الأفعال التي تلتزم بها المشروعات لحماية وإزدهار ورفاهية المجتمع ككل، مع الإهتمام بالمصالح الاقتصادية للمنشأة".

▪ تعريف المجلس الدولي للتنمية المستدامة 2007:

حيث عرفها بأنها: إلتزام منظمات الأعمال للمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة، بما يتضمن التعامل مع العاملين، والمجتمع المحلي، من أجل تحسين جودة الحياة لهم⁽²⁾.

كما تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف"⁽³⁾

-وتعرف أيضا بأنها هي تلك المسؤولية التي تهتم بها منظمات الأعمال والتي تؤثر برامجها على مجموعات إقتصادية وإجتماعية من أصحاب المصالح (العمال، الزبائن، الدائنون، مستهلكون، البيئة والمجتمع المحلي...)، وقدرتها على تلبية توقعاتهم⁽⁴⁾.

2. عناصر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

يقصد بعناصر المسؤولية الاجتماعية أصحاب المصلحة والتي يعنى بها الفرد أو مجموعة من الأفراد التي يمكن أن تؤثر وتتأثر بتحقيق الأهداف التنظيمية للشركة⁽⁵⁾، حيث يمكننا رصد العناصر المعنية بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات والأهداف التي تسعى إليها من خلال تفاعلها معها فيما يلي⁽⁶⁾:

- **الملاك:** تحقيق أكبر ربح، تعظيم قيمة الأسهم، رسم صورة محترمة للمنظمة في بيئتها، حماية أصول المنشأة، زيادة حجم المبيعات.
- **العمال:** رواتب وأجور مجزية، فرص التقدم الوظيفي، تدريب وتطوير، عدالة وظيفية، ظروف عمل مناسبة، رعاية صحية، إمتيازات وظيفية...الخ.
- **المستهلكون:** تقديم منتجات ذات جودة عالية، أسعار مناسبة، سهولة وتيسير الحصول على السلعة، الإعلان الصادق، منتجات آمنة للإستعمال، إرشادات إستخدام للسلعة وكيفية التخلص منها بعد إستعمالها.
- **المنافسون:** منافسة عادلة ونزيهة، عدم جذب العاملين من منظمة لأخرى بوسائل غير نزيهة، التقيد بالأنظمة والقوانين التي تحافظ على نزاهة المنافسة.
- **الممونون:** الصدق في التعامل مع المجهزون لضمان إستمرارهم في تزويد المنظمة بالتجهيزات والمواد اللازمة، تسديد الإلتزامات المالية.

- **المجتمع:** المساهمة في دعم البنى التحتية، توفير فرص عمل، دعم الأنشطة الإجتماعية، توظيف ذوي الحاجات الخاصة، المصادقية في التعامل مع القضايا الإجتماعية، توفير المعلومات الصحيحة والكاملة لأفراد المجتمع، إحترام عادات وتقاليد المجتمع.
 - **البيئة:** الحد من تلوث الهواء والماء والتربة، الإستخدام الأمثل للموارد، زيادة المساحات الخضراء، عدم تقديم المنتجات الضارة.
 - **الحكومة:** الإلتزام بالتشريعات والقوانين، إحترام تكافؤ الفرص، تسديد الإلتزامات المالية والضريبية، المساهمة في دعم أنشطة البحث والتطوير، المساهمة في دعم السياسات الحكومية في القضاء على البطالة، المساعدة في إعادة التأهيل والتدريب للعاملين.
 - **الجماعات الضاغطة:** التعامل الصادق مع الصحافة، إحترام أنشطة جماعات الضغط المختلفة، إحترام دور جمعية حماية المستهلك.
- حيث يعتمد نجاح المؤسسات عند قيامها بدورها في المسؤولية الإجتماعية على إلتزامها بالمعايير الثلاث التالية⁽⁷⁾:
- معيار الإحترام والمسؤولية وذلك على أن تحترم المنظمة البيئة الداخلية (الموارد البشرية) والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع).
- دعم المجتمع الذي تنشط فيه ومساندته.
- حماية البيئة حيث أن الإلتزام إتجاه البيئة إما يكون بتوافق المنتج الذي تقدمه المنظمة للمجتمع مع البيئة أو عن طريق المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن الظروف البيئية في المجتمع والمساهمة في معالجة مختلف المشاكل البيئية.

3. قضايا المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

لا بد على المؤسسات المسؤولية اجتماعيا أن تقوم بتجسيد برامج إجتماعية التي تمس مجموعة من القضايا، ويلخص الجدول رقم (1) أربع فئات كبرى تضمها قضايا المسؤولية الاجتماعية: البيئة الطبيعية، حركة حماية المستهلك، التنوع، والعلاقات الاجتماعية⁽⁸⁾:

الجدول(1): قضايا المسؤولية الاجتماعية.

الموضوع	الوصف	الإهتمامات الاجتماعية الكبرى
البيئة الطبيعية	إصرار المستهلكين ليس فقط على جودة الحياة، بل أيضا على بيئة صحية بحيث يتمكنون من المحافظة على معايير عالية لحياتهم.	المحافظة، وتلوث الماء، وتلوث الهواء، تلوث الأرض.
حركة حماية المستهلك	الأنشطة التي يقوم بها أفراد، أو جماعات، أو مؤسسات مستقلة لحماية حقوقهم كمستهلكين.	حق الأمان، وحق العلم، وحق الاختيار، وحق الكلام.
التنوع	ضغط الموظفين والمستهلكين للإعتراف بشكل أكبر بمواضيع التنوع الديمغرافي والتنوع في أنماط الحياة، والتي تزداد أهميتها في المؤسسات بينما يزداد التنوع في القوى العاملة والسكان عموما.	توفر فرص متساوية للتوظيف، والدمج، وتقدير كيفية مساهمة الفروق في النجاح.
العلاقات الاجتماعية	يريد المجتمع من المسوقين أن يساهموا في رفاهيته، ويرغبون في	مواضيع المساواة، والأفراد الأقل حظا في المجتمع،

معرفة ما يفعله المسوقون للمساعدة في حل المشاكل الإجتماعية.	والصحة والسلامة، والتعليم والرفاهية العامة.
--	--

المصدر: نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، مرجع سبق ذكره، ص408.

4. اتجاهات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

يمكن للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات أن تنتشر من خلال ثلاثة اتجاهات كالاتي⁽⁹⁾:

- **المساهمة المجتمعية التطوعية:** لقي هذا الاتجاه الكثير من الإهتمام في الدول التي تكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمات حديثا نسبيا، ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة المدى في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي.
- **العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة:** في كثير من الأحيان تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات. وتستطيع أي منظمة من خلال التفاعل النشط مع العاملين لديها من خلال تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية. ومن ثم يتم تطبيق إجراءات لتقليل إستهلاك الطاقة والمخلفات ذات التأثير السلبي على البيئة. وتستطيع المنظمات أن تكفل صدق وسهولة الإتصالات مع عملائها، وذلك من خلال تأثيراتها غير المباشرة عبر سلسلة القيمة وموثائق الشرف في تدبير الإحتياجات وبرامج بناء القدرات وتستطيع المنظمات مساعدة مورديها وموزعيها على تحسين أداء قوة العمل والحد من الضرر البيئي.

▪ **حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي:** يؤخذ هذا الإتجاه على الصعيدين الداخلي والخارجي، فعلى الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الرؤية وتهيئ المناخ العام الذي يمكن الموظفين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فإن كثيرا من رؤساء مجالس الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات الخاصة بالصناعة وغيرها من المبادرات.

ثانيا: مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الارتقاء بالمجتمع الذي تنشط فيه.

1. البرامج الاجتماعية المؤسسات إتجاه المجتمع والبيئة التي تنشط فيها:

هناك العديد من الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات كمسؤولية اجتماعية إتجاه المجتمع الذي تعيش فيه تتعلق أساسا بالصحة والسكن وكذا النقل والفئات الخاصة وغيرها، إضافة لبرامج إتجاه للبيئة التي تعتبر جزءا التي يتجزأ من المجتمع من أهمها ما يلي⁽¹⁰⁾:

- تقديم التبرعات للجمعيات الخيرية وللمؤسسات والمنظمات غير الحكومية.
- رعاية الفئات الخاصة في المجتمع مثل الطفولة المسعفة والمسنين وذوي الإحتياجات الخاصة.
- المساهمة في تدعيم الهيئات الصحية.
- القيام بمبادرات في مجال التعليم كإقامة معاهد تعليمية وفنية والتبرعات للطلبة المحتاجين.

- المساهمة في توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع.
- تدعيم الأنشطة الرياضية والثقافية وإقامة الحدائق الخضراء للحفاظ على البيئة.
- تقديم المساعدات لأفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية والاجتماعية.
- تسديد الضرائب للدولة.
- العمل على تقادي والتقليل من مسببات تلوث الهواء والأرض والمياه وإحداث الضوضاء.
- تقديم منتجات ذات تصميم أخضر بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات عند تشغيلها.
- تسيير النفايات والعمل بنظام الرسكلة للتقليل من أثارها السلبية على البيئة.
- الإستخدام العقلاني للمواد الخام ومنع الإستخدام التعسفي لها.
- الإستغلال الرشيد لمصادر الطاقة.
- المساهمة في البحث عن الطاقات البديلة النظيفة وإكتشافها.
- المبادرة في تمويل المشاريع المتعلقة بالبيئة كإنشاء الحدائق والمحميات الطبيعية وحماية التنوع البيولوجي والغابات.

2. تأثير وإيجابيات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المجتمع:

إن البرامج المقدمة من قبل المؤسسات اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه في إطار المسؤولية الاجتماعية لمساهمة كبيرة في الإرتقاء به مساهمة بذلك في تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في هذا الاطار وذلك من خلال النقاط التالية⁽¹¹⁾:

-زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب. كذلك الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواءً من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية. ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.

- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل وهذه تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

كما أنها تساهم في تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل المنظمات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

ثالثاً: دراسة حالة شركة Condor إلكترونيكس ببرج بوعريرج:

تعد شركة **Condor** إحدى الشركات الجزائرية الرائدة في الصناعات الإلكترونية والكهرومنزلية بمنتجات عالية الجودة والتي شهدت تطوراً منذ بداية نشاطها، حيث أنها تولي إهتمامات كبيرة بالمجتمع الذي تنشط فيه في إطار التزامها بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح، والذي مكنها من الحصول على مواصفة (**ISO 26000**) للمسؤولية الاجتماعية في سنة **2012** وهذا ما سنتعرض له فيما يلي:

1. تقديم نبذة عن شركة Condor:

شركة كوندور **Condor** أو باسمها التجاري عنتر للتجارة " **Anter Trade**، شركة إقتصادية خاصة كبيرة الحجم تختص بإنتاج وتسويق الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية، تنتمي إلى مجموعة بن حمادي **Groupe Ben Hamadi** شكلها القانوني أصبح في جوان **2002** هو " **SPA** " مؤسسة خاصة ذات الأسهم حيث تنشط وفقاً لأحكام القانون التجاري، حيث تحصلت على السجل التجاري في أفريل **2002**، وبدأ نشاطها الفعلي في فيفري **2003**، يتواجد مقرها الرئيسي بالمنطقة الصناعية ببرج بوعريريج، تتربع على مساحة إجمالية تقدر ب: **80104**م² وهي بملكية كاملة للمؤسسة، يبلغ عدد عمالها أكثر من **5668** عامل موزعين على الوحدات والمصالح حسب التخصص.

شركة **Condor** هي إحدى المؤسسات المكونة لمجموعة بن حمادي التي تحتوي على عدة وحدات هي: مؤسسة **Argilor** وهي وحدة لإنتاج الأجر-مؤسسة **Gerbior** وهي وحدة لإنتاج القمح الصلب ومشتقاته- مؤسسة **Polyben** وهي وحدة لإنتاج الأكياس البلاستيكية- مؤسسة **Gemac** وهي وحدة لإنتاج البلاط ومواد البناء.

حيث مرت شركة **Condor** بمراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن، حيث شهدت المرحلة الأولى الشراء للبيع، أما المرحلة الثانية شراء المنتج مفككا جزئيا حيث تقوم الشركة بشراء المنتجات مفككة جزئيا، لتقوم بعد ذلك بتركيبها، أما المرحلة الرابعة الإنتاج حيث أنه في هذه المرحلة وبعد الاستفادة من المراحل السابقة، أصبحت شركة **Condor** تتحكم في تقنيات تركيب الأجهزة، وبعد تحديد المكونات التي يمكن شراؤها محليا، أو إنتاجها ذاتيا، لم يبق لها سوى أن تسجله بعلامة تجارية خاصة بها، وذلك عن طريق شراء التراخيص⁽¹²⁾.

2. أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة **Condor** اتجاه المجتمع:

تعتمد شركة **Condor** مجموعة من الأنشطة الاجتماعية إتحاء المجتمع الذي تنشط فيه خاصة بمقرها بولاية برج بوعرييج مبنية على أساس الصراحة والشفافية في التعامل، أهمها⁽¹³⁾:

- تقديم منتجات ذات جودة عالية داخل المجتمع وبأسعار مقبولة.
- قامت الشركة ببناء مسجد وملعب لفائدة الشباب على مستوى دائرة رأس الوادي بولاية برج بوعرييج.
- تقوم الشركة بتقديم مبالغ مالية لفائدة العمال ومواطني الولاية وذلك بتنظيم مسابقات للفوز بعمرة لفائدة شخص واحد.
- الإهتمام بالبحث العلمي عن طريق تمويل الملتقيات الجامعية بجامعة البشير الإبراهيمي ببرج بوعرييج وجامعات أخرى عبر الوطن، إضافة الى أنشطة تشجيعية للمتمدرسين والمشاركة في العديد من التظاهرات المتعلقة بالتربية والتعليم.
- الشركة تدعم قوى من الجانب العلمي والثقافي حيث تربطها علاقات قوية مع جامعة فرحات عباس بولاية سطيف والمركز الجامعي بولاية برج بوعرييج، بحيث

أنها متعاقدة معهم على توظيف الأوائل في التخصصات الإلكترونية وتمنحهم الشركة فرصة التدريب في الخارج، وبعدها توظيفه في الشركة.

- تنظيم أيام دراسية خاصة لفائدة طلبة جامعة برج بوعريريج.
- مساهمة من نوع آخر في المجتمع من خلال الإستثمار في المورد البشري لفائدة الجزائر ككل حيث أن مبادرة شركة Condor في Startup Academy وهي الأولى من نوعها لفائدة الطلبة الجزائريين المهتمين بالتكنولوجيا بخلق ورشات ودورات تدريبية، بهدف ترقية ثقافة ريادة الأعمال وتطوير المشاريع المبنية على التكنولوجيا المستدامة، وذلك في إطار تشجيع الإستثمار في مجال التكنولوجيات الحديثة، فأما بخصوص الهدف من هذه المبادرة التي إعتبرها ممثل شركة Condor إستثمارا معرفيا يأخذ بعين الإعتبار الإستثمار في المجال البشري بإعتبار أن طلبة اليوم هم إطارات الغد، وهذا ما أكد أنه مسؤولية مواطنة بالدرجة الأولى، يكفي أن شركة Condor مؤسسة جزائرية تضع على عاتقها مسؤولية تكوين الطلبة الجزائريين وليس بالضرورة الإستفادة من كفاءاتهم مستقبلا، إنما لتستفيد منهم الجزائر ككل.

- المساهمة في خلق مناصب شغل سنويا، حيث أن الشركة لا تطمح لتحقيق الربح بقدر خلق مناصب الشغل حيث تبلغ العمالة بالشركة أكثر من 5668 عامل، بالتالي المساهمة في التخفيف من البطالة من المجتمع، إضافة إلى توفير مناصب الشغل عبر التراب الوطني من خلال نقاط البيع المفتوحة.

- تقوم الشركة بدعم الأنشطة الإجتماعية والأندية الرياضية كتنظيم دورات رياضية ، وفكرية، حيث رعت شركة Condor مباريات مثل مباراة جمال دحو للمحافظة على لقبها العالمي في الملاكمة في سنة 2012 وكذا تدعيم فريق برج بوعريريج لكرة القدم إضافة إلى أنواع أخرى من الرياضات.

■ للشركة دور فعال في تدعيم وتمويل الجمعيات الخيرية، وتمثلت هذه التمويلات على العموم في مبالغ مالية للجمعيات الخيرية والرياضية، حيث قامت الشركة مؤخرا في سنة 2016 بإحتضان حملة تضامنية لمكافحة سرطان الثدي ويتبنى اللون الوردي طيلة شهر أكتوبر، معبرة عن مشاركتها في مكافحة هذا المرض الأكثر فتكا بالنساء حول العالم، ومن خلال مشاركتها في عملية "أكتوبر الوردي" التي إنطلقت على المستوى الوطني، والتي تمتد طيلة أيام هذا الشهر، تؤكد شركة Condor مرة أخرى قربها من زبائنها، وحرصها على المشاركة في الفعاليات المجتمعية ذات الطابع الإنساني والتكافلي، وتحرص شركة Condor من خلال هذه الحملة، وبصفتها إحدى العلامات التجارية الجزائرية الأكثر حضورا في البيوت الجزائرية، على تحفيز زبائنها على المشاركة في هذه الحملة، وتوعيتهم بمدى خطورة هذا المرض الفتاك، الذي تعتبر الأسباب الوراثية من أهم عوامل إنتشاره، غير أنه يمكن السيطرة عليه، والشفاء منه في حال إكتشافه في وقت مبكر، ولذلك حرصت شركة Condor على رفع شعار خاص بهذه الحملة، وهو "كلنا معنيون"، وبهذه المناسبة تعلن شركة Condor عن تخصيص جزء من مداخيل بيع كل قطعة من تجهيزات المطبخ على إمتداد هذا الشهر (طباقات، أفران، هوت وغيرها) لصالح حملة خاصة لجمع التبرعات لصالح مرضى سرطان الثدي، كما تقود الشركة الأولى في الجزائر في مجالها حملة خاصة على موقعها الخاص على موقع التواصل الإجتماعي الفيسبوك لحث محبي الصفحة وغيرهم على المشاركة في هذه الحملة ونشرها مقابل 2 دج على كل مشاركة، وهي الحملة التي من شأنها أن تنتهي بجمع مبلغ من المال سيتم الإعلان عنه وتقديمه في شهر نوفمبر المقبل لثلاث جمعيات جزائرية مختصة في مكافحة سرطان الثدي.

- قامت الشركة بتوزيع أساور للحجاج مجاناً لموسم حج 2016، وهي عبارة عن أساور تحمل تقنية GPS من أجل تسهيل إيجاد الحاج في حالة أنه تاه في زحمة الحجاج.
- كما الشركة بإنتاج ساعات يد للأطفال تعمل بنفس تقنية أساور الحج GPS حتى يبقوا تحت رقابة أوليائهم بإتباع إجراءات تقنية خاصة وذلك لما شهدته ظاهرة إختطاف الأطفال من تقاقم في الجزائر.
- تقديم مبالغ مالية لفائدة العمال ومواطني الولاية وذلك بتنظيم مسابقات للفوز بعمرة لفائدة شخص واحد، إضافة للإعانات المالية في المواسم والأعياد مثل منح أضحية العيد في عيد الأضحى لفائدة للفقراء والمعوزين.
- تقوم الشركة بتوزيع قفة رمضان في شهر رمضان لفائدة الفقراء والمحتاجين إضافة إلى تمويل المطاعم من أجل تحضير وجبات الإفطار للمعوزين وعابري السبيل.
- إبقاء شركة Condor على أسعار منتجاتها مستقرة بالرغم من إرتفاع أسعار المواد الخام في السوق الدولية والمتعلقة بالمفاوضات مع أكبر الممولين بقطاع الغيار.
- المساهمة في التظاهرات وحملات التبرع المختلفة لمعالجة المشاكل الإجتماعية ورعاية المعارض المختلفة مثل المعرض الوطني للزواج.
- إحياء مختلف الأعياد الوطنية والعالمية والدينية والتحسيس بها في المجتمع.
- القيام بدراسات سوقية بصفة مستمرة من أجل التعرف على تطلعات الزبائن وقدراتهم الشرائية محاولة تلبية رغباتهم.
- تقوم شركة Condor بمتابعة منتجات الشركات المنافسة وذلك من أجل تقديم ما هو أفضل للزبائن.

- تقديم عروض بيعية مغرية بأسعار منخفضة للمستهلكين إضافة إلى الهدايا في كل مرة أو مناسبة معينة وطنية أو دينية (pack) .
- تولي الشركة اهتماما كبيرا بالبيئة التي تنشط فيها والتي تعد هي الأخرى من العوامل المؤثرة بشكل مباشر على المجتمع. حيث تعد من الشركات الحاصلة على مواصفة (ISO :14001) لحماية البيئة.

3. تأثير برامج المسؤولية الاجتماعية لشركة Condor على المجتمع الذي تنشط فيه:

ساهمت البرامج الاجتماعية المعتمدة من قبل شركة **Condor** اتجاه المجتمع في العديد من المزايا والإيجابيات وحل العديد من المشاكل الاجتماعية على المستوى الوطني، مساهمة في تخفيف العبء على الحكومة والمساهمة في انعاش الاقتصاد الجزائري، فكل هذه العوامل ساهمت في ارتقاء وتحسين مستوى المعيشي للمجتمع المحلي وعلى وجه الخصوص في ولاية برج بوعريريج، أين تتواجد الشركة حيث تكاد تنعدم البطالة بسبب الإستهلاك الكبير للشركة للعمالة بالولاية إضافة إلى استفادتها من البرامج سائلة الذكر، وهذا ما أكده عمال ومواطني الولاية إضافة إلى اعترافات العديد من أفراد المجتمع عبر الوطن وذلك بعد الإطلاع على برامجها الاجتماعية المعتمدة سواء تلك التي تروج لها عن طريق الإعلانات أو تلك المتعلقة بتلبية حاجيات المجتمع بتقديم منتج نوعي ذو جودة عالية وبأفضل الأسعار. وفي المقابل استفادت الشركة من الإقبال على منتجاتها وتحقيق الولاء بسبب السمعة الطيبة التي اكتسبتها من جراء هذا الإلتزام إتجاه المجتمع مما ساهم في نموها وتطورها وريادتها على المستوى المحلي وإخترق السوق الدولية عن طريق التصدير وذلك في المدى الطويل، من خلال تعظيم حجم مبيعاتها وتحقيق حصة سوقية قدرت بـ 40% سنة 2015 حيث كان إنضمام الشركة إلى منظمة **ISO 26000** الأثر الكبير لها في

الهيمنة على سوق الأجهزة الإلكترونية من خلال المعايير التي تفرضها هذه المواصفة والتي تتعلق بالجودة وتحقيق رضا العاملين والمجتمع ككل⁽¹⁴⁾.

الخلاصة:

في الأخير يمكن القول أن التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية اتجه المجتمع بإمكانه المساهمة في رخائه والارتقاء به بمستويات معيشية نحو الأفضل وضمان حقوق الإنسان إضافة إلى دعم جهود الحكومة في إطار التنمية والإنعاش الاقتصادي، وفي المقابل سينعكس بالإيجاب على أداء هذه المؤسسات من خلال تلك الصورة الطيبة التي ترسم في أذهان أفراد المجتمع التي ستدفعهم للإقبال على منتجاتها وخدماتها.

كما خلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن شركة **Condor** تعي جيدا مسؤولياتها إتجاه المجتمع الذي تنشط فيه عن طريق تلبية حاجيات المجتمع بتقديم منتج نوعي ذو جودة عالية وبأفضل الأسعار إضافة إلى المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية بهدف تحقيق الرخاء والارتقاء به، ما مكنها من خلق مناخ ممتاز لممارسة نشاطها وسط المجتمع الذي تنشط فيه خاصة بولاية برج بوعريريج الناتج عن الاستقرار الاجتماعي بالولاية والسمعة التي تحظى بها الشركة داخل هذه المنطقة، الذي ساهم في نمو وتطور الأعمال بعيدا عن الضغط.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها إرتأينا تقديم مجموعة من التوصيات كما يلي:

- تقديم تحفيزات وتكريم تلك المنظمات المتميزة في أدائها الاجتماعي والتي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة والرخاء للمجتمع وذلك من أجل خلق روح المنافسة بين المنظمات في هذا المجال.

- تعزيز تواصل وسائل الإعلام بمنظمات الأعمال وذلك من أجل الإطلاع على أدائها الاجتماعي من قبل الأفراد والمجتمع.
 - ضرورة اعتماد المسؤولية الاجتماعية كأداة ترويجية لسمعة منظمات الأعمال لدى المجتمع والدولة وذلك من أجل الريادة على المستوى المحلي.
 - توعية وتحسيس مدراء ومسيري المؤسسات بأهمية الإلتزام ببرامج المسؤولية الاجتماعية إتجاه أصحاب المصالح وبالخصوص اتجاه المجتمع وأثرها الايجابي على الأداء من خلال عرض تجارب الدول والمنظمات بتنظيم الملتقيات والندوات والأيام الدراسية.
- قائمة الهوامش :**

- ¹ محمود يوسف، فن العلاقات العامة، الدار العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2012، ص110.
- ² عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2015، ص10.
- ³ محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية -شركتي سوناطراك الجزائرية، أرامكو السعودية- نودجا، مجلة الباحث، العدد 12، جامعة ورقلة، 2013، ص 31.
- ⁴ Jean-Christophe LEPISSIER, **MANAGER**, une responsabilité social, Edition Liaisons, Paris, 2001, P :79.
- ⁵ Daniel Boéri, Maitriser la qualité et le management éthique, Maxima, 3^{ème} édition, paris, 2006, P :339.
- ⁶ عبد الوهاب سويسي، الإدارة بالمسؤولية الاجتماعية كمدخل لحماية المستهلك: الوجه الخفي للتسويق، مجلة المدرسة الوطنية للإدارة، العدد37، الجزائر، 2009، ص ص 44،45.
- ⁷ علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بن بركة، مبادئ الإدارة -الأصول والأساليب العلمية-، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013، ص 378.
- ⁸ نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص408.
- ⁹ حسين عبد المطلب الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، ص14، 15، بحث على الموقع:
- MPRA Paper N°54977, Posted 2.April 2014, 09 :17. <http://mpa.ub.uni-muenchen-de/54977>
- ¹⁰ بن خديجة منصف، راشي طارق، دور المسؤولية الاجتماعية في تدعيم تنافسية المؤسسة الاقتصادية، مجمع مداخلات المؤتمر الثالث للعلوم المالية والمصرفية حول: حاكمية الشركات والمسؤولية الاجتماعية: تجربة الأسواق الناشئة (مجمع بحوث المؤتمر)، جامعة اليرموك، الأردن، أيام 17-18 أفريل 2013، ص ص140، 141.
- ¹¹ طاهر محسن، منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل، الأردن، 2006، ص: 52.
- ¹² الوثائق الداخلية لشركة **Condor**.
- ¹³ مقابلة مع المسؤول عن مصلحة التسويق والمسؤول عن إدارة الجودة الشاملة **TQM**، شركة **Condor**.
- ¹⁴ مقابلة مع مسؤول المبيعات والمسؤول عن إدارة الجودة الشاملة **TQM**، شركة **Condor**.