



أ. مقيطع حمزة

(جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة)

Email : hemmekitaa@hotmail.com

الـلـخـص

تسعى المؤسسات الاقتصادية على اختلاف طبيعة نشاطها إلى تعظيم أرباحها، متجاهلة بذلك كل التأثيرات السلبية على البيئة وعلى المجتمع من تلوث واستنزاف الموارد الطبيعية، فظهر مفهوم التنمية المستدامة الذي يجمع بين الأبعاد الثلاثة (البعد الاقتصادي البيئي والاجتماعي) ليلزم المؤسسات في الوقت الحالي على إدماج البعد البيئي والاجتماعي ضمن أهدافها، واتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير للمساهمة في تحقيق نمو اقتصادي، حماية البيئة، وعدالة اجتماعية.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مدى تبني مؤسسة صناعة الإسمنت حجار السود - سكيكدة- لمفهوم التنمية المستدامة من خلال أنظمة الإدارة المدمجة، وتوصلنا إلى أن درجة تطبيق متطلبات مفهوم التنمية المستدامة ضعيفة، كون أن المؤسسة محل الدراسة مازالت بعيدة نوعا ما عن تبني نموذج لنظام إدارة مدمج يهدف إلى تحقيق الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة، فاقترص تقييم واقع الأنظمة المدمجة بالمؤسسة على وجود نظام إدارة الجودة إيزو 9001، نظام الإدارة البيئية إيزو 14001 لايزال قيد التحضير، وغياب نظام المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000.

الكلمات المفتاحية: التنمية المستدامة، أنظمة الإدارة المدمجة، نظام إدارة الجودة إيزو 9001، نظام الإدارة البيئية 14001، نظام المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000.

Abstract

Any economic company seeks to optimize profits and neglecting its negative impacts on environment and society by pollution and natural resources exhaustion, so sustainable development notion has appear which assemble the three pillars (economic, social and environment) in order to oblige nowadays companies to integrate the social and environmental dimensions into its objectives and to take some procedures and measures to contribute in achieve: economic progress, environment protection and social equity.

This study is aim to clarify in which extent Cement Industry companies - Hadjar Soud- Skikda adapt the sustainable development notion according integrated management systems, we are concluded that the degree of the application of sustainable development requirements is " weak", so the company under study is still far enough of adapting an "integrated management system" aims to achieve sustainable development dimensions.

Eventually, the evaluation of integrated systems concluded to the existence of quality management system (Iso9001), an environmental system (Iso14001) under preparation and an absence of social responsibility system (ISO26000).

Keywords : sustainable development, integrated management system, quality management system ISO9001, environmental management system ISO14001, social responsibility system ISO26000.

المقدمة:

تمثل قضية استدامة التنمية بعدا رئيسا من أبعاد الحوار الدولي الدائر في أروقة الفكر الاقتصادي، وقد افتتح هذا الحوار على وقع تدهور شروط المناخ العالمي من ظهور عدة مشاكل بيئية، ولعل أهمها : الأمطار الحمضية، ثقب الأوزون، الاحتباس الحراري، فقدان التنوع البيولوجي، ندرة المياه والطاقة غير المتجددة... إلخ، حيث أخذت مختلف المجتمعات مسارات نحو تحقيق معدلات نمو اقتصادي مرتفعة دون الأخذ في الاعتبار آثار ذلك النمو على البيئة، وأصبحت المجتمعات ترتبط ارتباطا وثيقا بمظاهر العولة والانفتاح على العالم الخارجي مما زاد من تدفق السلع والخدمات وبالتالي زادت الضغوط على البيئة، وامتدت هذه الآثار إلى المساس برفاهية وصحة الأفراد.

وتعد الصناعة من أكثر الأنشطة الاقتصادية تأثيرا على ظروف البيئة المحيطة، وتعتبر المؤسسات الصناعية-خاصة منها مصانع الإسمنت- هي المسبب والمسؤول الأول عن مثل هذه المشكلات لهذا كانت السباق في تبني مفهوم التنمية المستدامة والإدارة البيئية للحد من مشاكل التلوث البيئي والآثار السلبية على الطبيعة والمحيط بهدف الرفع من أدائها الاقتصادي بصفة عامة والبيئي بصفة خاصة، والمؤسسات الصناعية الجزائرية معروفة أيضا بتلويثها المعترف للبيئة كصناعة الحديد والصلب، صناعة الاسمنت، صناعة البتروكيماويات... إلخ وهي نشاطات لها تأثيرات سلبية على صحة الإنسان، بالرغم من المكاسب البيئية والاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تبني الإدارة البيئية نجد أن المؤسسات الجزائرية مازالت في طريق الاهتمام بالبيئة، حيث تواجه هذه الأخيرة في الوقت الحالي تحديات بيئية حديثة نتيجة الانفتاح الاقتصادي الذي يشهده العالم، فبات من المحتم عليها البحث عن أساليب تحد من

قصور أنظمة إدارتها وتقنياتها المطبقة والاستعانة بأساليب إدارية حديثة التي تعتبر مرجع أساسي - إلى جانب الاعتبارات الاقتصادية - يخدم الاعتبارات البيئية والاجتماعية، وهذا ما سنحاول إبرازه في هذه الدراسة من خلال دراسة تطبيقية على إحدى المؤسسات الجزائرية تم اختيارها على أساس أنها ملوثة للبيئة وهي شركة الإسمنت لحجار السود SCHS التابعة لمجمع إسمنت الجزائر GICA.

✚ إشكالية البحث

إلى أي مدى يمكن تطبيق متطلبات التنمية المستدامة بمؤسسة صناعة الإسمنت من خلال أنظمة الإدارة المدججة؟

✚ الأسئلة الفرعية:

وتنبثق عن الإشكالية الرئيسية الاسئلة الفرعية التالية:

- ❖ ماهي نسبة تطبيق متطلب مجال، مصطلحات وتعريف التنمية المستدامة بمؤسسة حجار السود؟
- ❖ ماهي نسبة تطبيق متطلب سياسة وتخطيط التنمية المستدامة في مؤسسة حجار السود؟
- ❖ ماهي نسبة تطبيق متطلب التنفيذ والتشغيل في مؤسسة حجار السود؟
- ❖ ماهي نسبة تطبيق متطلب المراجعة، القياس والتقييم في مؤسسة حجار السود؟
- ❖ ماهي نسبة تطبيق متطلب التحسين المستمر للتنمية المستدامة في مؤسسة حجار السود؟

✚ فرضيات البحث:

✚ الفرضية الرئيسية:

درجة تطبيق متطلبات التنمية المستدامة من خلال أنظمة الإدارة المدمجة بمؤسسة حجار السود ضعيفة.

✚ الفرضيات الفرعية:

- ❖ نسبة تطبيق متطلب مجال، مصطلحات وتعريف التنمية المستدامة بمؤسسة حجار السود ضعيفة.
- ❖ نسبة تطبيق متطلب سياسة وتخطيط التنمية المستدامة في مؤسسة حجار السود ضعيفة.
- ❖ نسبة تطبيق متطلب التشغيل في مؤسسة حجار السود ضعيفة.
- ❖ نسبة تطبيق متطلب المراجعة، القياس والتقييم في مؤسسة حجار السود ضعيفة.
- ❖ نسبة تطبيق متطلب التحسين المستمر للتنمية المستدامة في مؤسسة حجار السود ضعيفة.

✚ أهمية البحث:

- ❖ تبرز أهمية الدراسة أولا في محاولة إثراء المادة العلمية التي تفيد الباحثين وتبين لهم كيفية ارتباطها بالواقع الفعلي، حيث يلاحظ قلة الأبحاث والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع خاصة في جامعتنا؛
- ❖ أما ثانيا فإن أهمية هذه الدراسة تتمثل في كونه يتطرق لموضوع مهم في الوقت الحاضر، أين تواجه المؤسسات خاصة الصناعية منها تحديا جديدا، ألا وهو التنمية المستدامة، فالدراسة عبارة عن تنبيه لأهمية تبني هذا المفهوم وإدماجه ضمن اهتمامات المؤسسة التسييرية؛

- ❖ أما الأهمية العملية فتبين مدى اهتمام المؤسسات الجزائرية بهذا المفهوم- التنمية المستدامة من خلال تبنيها للأنظمة المدججة لتحقيق هذا المفهوم؛
- ❖ يمكن لنتائج هذه الدراسة أن تفتح آفاقا جديدا لمزيد من الدراسات المستقبلية كونها من المواضيع الجديدة.

🚩 أهداف البحث:

نحاول من خلال هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- ❖ تقديم مفهوم التنمية المستدامة؛
- ❖ تقديم مفاهيم حول: نظام إدارة الجودة الإيزو 9001، نظام الإدارة البيئية الإيزو 14001، نظام المسؤولية الاجتماعية الإيزو 26000.
- ❖ تقديم مفهوم حول الأنظمة المدججة؛
- ❖ تقييم واقع الأنظمة المدججة في المؤسسات الصناعية الجزائرية؛

🚩 منهج البحث:

كمحاولة لمعالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات قمنا بتبني المنهجين الوصفي والتحليلي تماشيا مع طبيعة الدراسة، كما تم اعتماد أسلوب دراسة حالة والذي يتلاءم مع الدراسات التطبيقية من خلال دراسة حالة المؤسسة حجار السود لصناعة الإسمنت-سكيكدة-

🚩 هيكل البحث:

تم تقسيم البحث إلى ثلاثة محاور هي:

المحور الأول: التنمية المستدامة والمقاربة الطوعية؛

المحور الثاني: المقاربة النظامية للتنمية المستدامة؛

المحور الثالث: دراسة تطبيقية.مؤسسة صناعة الاسمنت حجار السود -سكيكدة-

المحور الأول: التنمية المستدامة والمقاربة الطوعية

إن تحقيق النمو والتقدم الاقتصادي بشتى السبل من قبل معظم الدول دون التفكير في عواقب هذه التنمية الاقتصادية، قد ساهم في ظهور عدة عواقب وأزمات على الصعيد الاجتماعي والبيئي، مثل التلوث بأنواعه، ارتفاع درجة حرارة الأرض، تقلص المساحات الخضراء... إلخ كل هذا دفع ببعض الدول إلى البحث عن أسلوب تنموي آخر كفيل بتوسيع مفهوم التنمية الاقتصادية إلى مفهوم أوسع وأشمل، لا تكون أهدافه اقتصادية فقط، بل تكون أهداف تمس الجانب الاجتماعي (تحسين المستوى المعيشي ضمان الصحة... إلخ) وكذا الجانب البيئي (حماية البيئة المحافظة على الموارد الطبيعية... إلخ) ويتمثل هذا النمط التنموي الجديد في التنمية المستدامة.

أولاً: مفهوم التنمية المستدامة

استخدم اقتصاديو التنمية تعبير الاستدامة (Sustainability) محاولة منهم لإيضاح التوازن المطلوب بين النمو الاقتصادي من ناحية والمحافظة على البيئة من ناحية أخرى. وبالرغم من تداول تعريفات مختلفة لهذا المفهوم، فإنه يشير في الأساس إلى "توفير احتياجات الجيل الحالي دون الإضرار باحتياجات أجيال المستقبل". وتشير هذه الجملة ضمناً إلى أن النمو المستقبلي ونوعية الحياة الشاملة تعتمد بشكل جوهري على نوعية البيئة. (اللجنة العالمية للبيئة والتنمية، 1987، ص3) وتمثل قاعدة الموارد الطبيعية لبلد ما وسمة هوائه ومائه وأرضه إراثاً مشتركاً لأجياله برمتها. والاتجاه لتدمير هذه الهبة عشوائياً سعياً وراء أهداف اقتصادية قصيرة المدى يفضي إلى إنزال العقوبة بالأجيال الحاضرة والمستقبلية على وجه الخصوص.

والتنمية المستدامة هي تعبير عن التنمية التي تتسم بالاستقرار، وتمتلك عوامل التواصل وهي ليست واحدة من الأنماط التنموية التي درج مفكرو التنمية على إبرازها، مثل التنمية الاقتصادية، أو الاجتماعية، أو الثقافية، أو البيئية، أو المؤسسية، بل هي تشمل كافة هذه الأنماط، فهي تنمية تنهض بالأرض ومواردها وتنهض بالموارد البشرية وتقوم بها، فهي تنمية تأخذ بعين الاعتبار البعد الزمني وحق الأجيال القادمة في التمتع بالموارد الطبيعية.

وعلى ضوء ما ورد آنفاً، فإن التعريف الأكثر وضوحاً للتنمية المستدامة بأنها التنمية التي تأخذ في الاعتبار القيود الثلاثة الرئيسة التي تفرضها البيئة على جهد التنمية، ألا وهي عدم التبذير في استخدام الموارد الناضبة، والالتزام باستخدام الموارد المتجددة بحدود قدرتها على تجديد نفسها، وعدم تجاوز قدرة البيئة على هضم ما يلقيه فيها جهد التنمية من مخلفات. (أسامة الخولي، 2002 ص ص173-174)

ثالثاً: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة (البعد الاقتصادي)

يعد مصطلح إدارة الجودة الشاملة شعار لعدد كبير من المؤسسات في ظل بيئة الأعمال التنافسية والتطورات الحالية كونها تلعب دوراً كبيراً في تحقيق أهداف المؤسسات، فهي تعتبر فلسفة إدارية شاملة ضمن استراتيجية المؤسسة وحظيت باهتمام العديد من المفكرين والباحثين، فقد تعددت مفاهيم إدارة الجودة الشاملة واختلف الباحثون حولها.

-عرفها Figen-baun بأنها: "عملية التنسيق بين الأنشطة المختلفة لكل من العاملين والمكائن والأجهزة والمعلومات من أجل تحقيق أهداف المنظمة." (قاسم نايف علوان، 2009، ص80)

رابعاً: الإدارة البيئية في المؤسسة (البعد البيئي)

-تعرف الإدارة البيئية بأنها: "الجهود المنظمة التي تقوم بها المنظمات للاقتراب من تحقيق الأغراض البيئية بوصفها جزءاً أساسياً من سياستها." (مطابنوس مخل، عدنان غانم، 2009، ص35).

-عرف Grolosca الإدارة البيئية بأنها: "الإدارة التي يصنعها الإنسان والتي تتمركز حول أو على نشاطات الإنسان وعلاقاته مع البيئة الفيزيائية والأنظمة البيولوجية المتأثرة، وأن جوهر الإدارة البيئية يكمن في التحليل الموضوعي والفهم والسيطرة الذي تسمح به هذه الإدارة للإنسان أن يستمر في تطوير التكنولوجيا بدون تغيير في النظام الطبيعي." (نجم العزاوي، عبد الله حكمت النقار، 2007، ص122)

-وهي أيضاً: "مجموعة من الأدوات الديناميكية الموجهة نحو العمل، واتخاذ إجراءات للمساعدة في صياغة استراتيجيات لحماية البيئة وتعزيزها وصيانتها ومن ثم تنفيذ الاستراتيجية ومراقبتها."

خامساً: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الاجتماعي)

-عرف Carroll المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها: "دمج التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية التي يتوقعها المجتمع تجاه المنظمات في فترة معينة من الزمن." (محمد عبد الحسين الطائي، 2016، ص25)

-تعرف مفوضية الاتحاد الأوروبي المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التطوع الذاتي للمؤسسات في المساهمة في خلق مجتمع أفضل وبيئة أنظف." (خالد جاسم بومطيع، 2008، ص4).

-ويعرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD) بأنها: "التزام المؤسسات لتبني سلوك وأخلاقيات والمساهمة في النمو الاقتصادي بتحسين ظروف

ونوعية حياة الموظفين، المجتمعات المحلية والمجتمع ككل. (Fadoie Mardam -Bey, 2008, p2)

- ويمكن اعتبار تعريف منظمة ISO التعريف الشامل للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، حيث عرفتها على أنها "مسؤولية المنظمة مقارنة مع آثار قراراتها وأنشطتها (منتج و/أو خدمة) على المجتمع والبيئة، بواسطة سلوك أخلاقي وشفاف والذي: (ISO Standards)

يتلاءم مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع؛

- يأخذ في الاعتبار تطلعات الأطراف ذات المصلحة؛
- يتطابق مع القانون المطبق والمعايير الدولية للسلوك؛
- يدمج في كامل المنظمة."

المحور الثاني: المقاربة النظامية للتنمية المستدامة

إدماج مفهوم الاستدامة يكلف المؤسسة الكثير لكن في المقابل يعتبر استثمارا على المدى الطويل. ومن وسائل إدماج هذا المفهوم المقاربة النظامية أو أنظمة الإدارة المدججة، حيث تتبنى المؤسسات نظام إدارة يجمع بين الأبعاد الثلاثة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي والبعد البيئي) لتحقيق التنمية المستدامة.

-أنظمة الإدارة المدججة هي: "عبارة عن نظام إدارة يسمح بالتسيير بصفة شاملة للجوانب المشتركة بين عدة أنظمة (نظام إدارة بيئية، نظام إدارة الجودة، نظام الصحة والسلامة المهنية... إلخ). (Cédric Foulon et autres, 2010, p 11)

-وتعرف أيضا: "توحيد الأنشطة في إطار سلطة مشتركة والتي تضم عددا من أنظمة إدارة داخل هيكل واحد، مما يسمح للموظفين في المؤسسة العمل على تحقيق الأهداف المشتركة." (ACORS, 2013, p 6)

-تعرف أنظمة الإدارة المدمجة أيضا بأنها: "عبارة عن نظام واحد ومنسق من ناحية الأنشطة والممارسات وأساليب الإدارة يسمح للفاعلين بتحقيق الأهداف في مجالات مكملة." (ACORS, 2013, p 7)

1- نظام إدارة الجودة الإيزو 9001 إصدار 2015

-نظام إدارة الجودة هو مجموعة من المكونات كالهيكل التنظيمي، المسؤوليات، العمليات والموارد لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة، وأن هذه المكونات تتفاعل فيما بينها ويؤثر بعضها في الآخر من خلال النظام، لذلك فإن عزل أي من هذه العناصر ودراسته بمفرده لا يقود إلى فهم النظام ككل كما أن إزالة أي مكون من النظام يؤدي إلى تغيير كل الأشياء، وأن هذا النظام يجب أن يطبق ويتفاعل مع كل العمليات في المؤسسة، وأن يبدأ من تحديد متطلبات العميل، وينتهي مع تحقيق رضاه. (عبد الله الطائي رعد، عيسى قداة، ص 331)

الجدول رقم(1): مقارنة بين متطلبات الإيزو 9001:2008 والإيزو 9001:2015

متطلبات الإيزو 9001 إصدار 2008	متطلبات الإيزو 9001 إصدار 2015
1 مجال التطبيق	1 مجال التطبيق
2 المراجع المعيارية	2 المراجع المعيارية
3 مصطلحات وتعريف	3 مصطلحات وتعريف
4 نظام إدارة الجودة	3 سياق المنظمة
5 مسؤولية الإدارة	4 القيادة
6 إدارة الموارد	6 تخطيط نظام إدارة الجودة
7 تحقيق المنتج	7 الدعم
8 قياس، تحليل وتحسين مستمر	8 تحقيق الأنشطة التشغيلية
	9 تقييم الأداء
	10 تحسين

Source : [http://www.iso.org/iso/fr/iso_9001 - moving from 2008 to 2015.pdf](http://www.iso.org/iso/fr/iso_9001_-_moving_from_2008_to_2015.pdf)
(05/03/2017)

2- تقديم نظام الإدارة البيئية

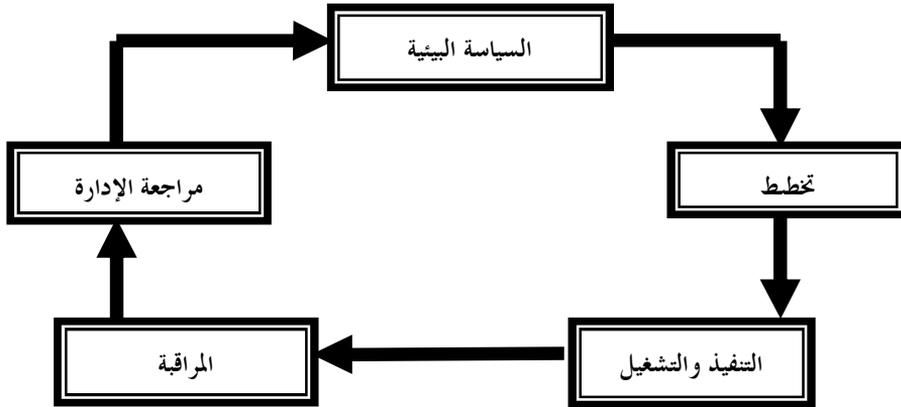
تعددت تعاريف نظام الإدارة البيئية نعرض بعضها كالآتي:

- نظام الإدارة البيئية: "هو أداة أو وسيلة تسمح للمؤسسة بميكلتة تسييرها لوضعها

البيئي وتحسين أدائها البيئي." (Eddy Bauraing et autres, 2000, p 5.)

- من وجهة نظر الأمم المتحدة نظام الإدارة البيئية: "هو ذلك الهيكل المتضمن مجموعة من العمليات والإجراءات المتوافقة مع الأهداف البيئية للمنظمة والذي يمتلك مسؤوليات مهمة في تكوين المنظمة، حيث أن نظام الإدارة البيئية من العناصر الرئيسية في إنجاز التطورات المستديمة فهو منظومة متكاملة وواسعة تهدف إلى تقليل التلوث والوقاية منه إلى أقصى حد ممكن من المصدر، كما وقد تمتد أحيانا لمعالجة البينات المتضررة مسبقا فهي تعمل على التطور المستديم من الناحية البيئية على اختلاف محتوياتها." (نجم العزاوي، عبد الله حكمت النقار، 2007، ص 122)

الشكل رقم (1): متطلبات نظام الإدارة البيئية إيزو 14001



Source : Association Suisse pour système de qualité et de management(SQS), le management de l'environnement selon la série de normes ISO14000 et de la certification SQS, Zollikofen, Suisse, p. 7.

3- المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية إيزو 26000

تعريف: تعرف المواصفة إيزو 26000 بأنها: "مواصفة عالمية تقدم الخطوط التوجيهية للمسؤولية الاجتماعية، هذه المواصفة موجهة لجميع أنواع المؤسسات في القطاع العام أو الخاص، البلدان المتقدمة والبلدان النامية، وتساعد المؤسسات في جهوداتهم في السعي إلى تحقيق نمط مسؤول اجتماعيا الذي يتطلبه المجتمع اليوم".

(Organisation Internationale de Normalisation, 2008, p. 4)

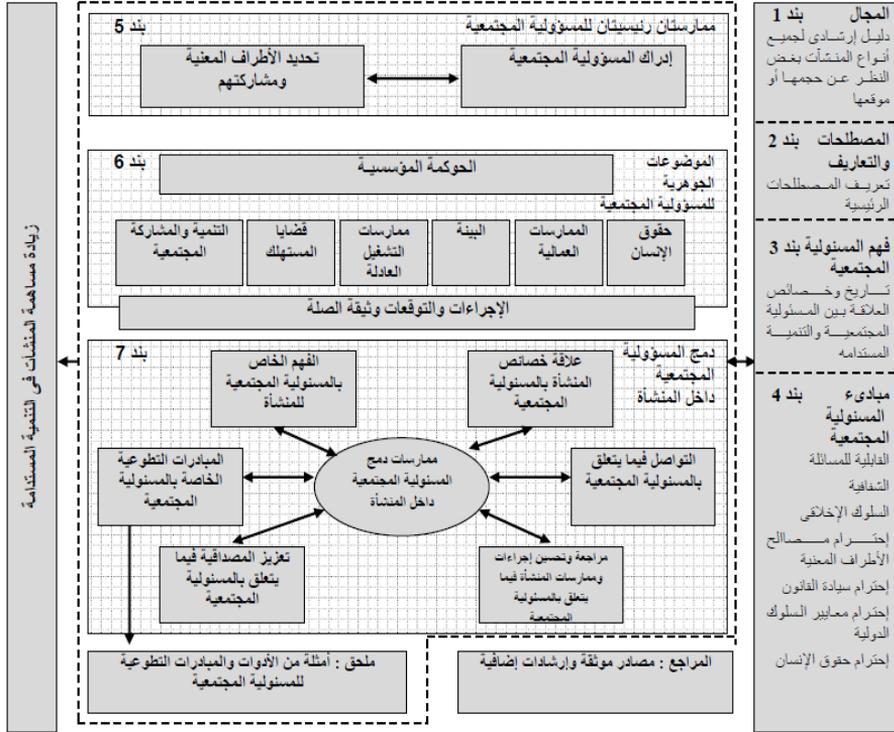
- ما يلاحظ عن المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 مقارنة بالمواصفات الأخرى أنها لا تعتبر كنظام إدارة، وإنما هي عبارة عن دليل إرشادي يحمل في طياته خطوطا توجيهية، علة عكس المواصفات الأخرى تسمى أنظمة إدارة وتحتوي على متطلبات.

- استخدام ال إيزو 26000 يكون طوعيا، تحمل اسم "مواصفة قياسية دولية" لسبب واحد كونها تم إصدارها من طرف منظمة الإيزو ونشرها من طرف المنظمات التابعة لها.

(Guido Gurtler, Normapme, working group social responsibility 2010, p. 3).

والشكل الموالي يفصل ويبين المخطط العام للمواصفة العالمية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000

الشكل رقم(2): المخطط العام للمواصفة ISO 26000



Source : Guido Gurtler, Normapme, working group social responsibility, ISO26000 guide d'utilisation –ISO26000 lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale, 2010, p. 3.

المحور الثالث: قياس وتقييم التنمية المستدامة على مستوى مؤسسة الاسمنت حجار السود

بهدف تشخيص وضعية المؤسسة محل الدراسة للوصول إلى الإجابة على الإشكالية والحصول على المعلومات الضرورية لتحليل هذه الوضعية والوقوف على نقاط القوة والضعف، تم الاعتماد على بعض الأدوات المحددة لجمع المعطيات

والمعلومات، منها أدوات رئيسية (قوائم فحص الذاتي) ومنها أدوات ثانوية (مقابلات شخصية).

قائمة الفحص هي عبارة عن بطاقة تقييم تقيس مدى تطبيق متطلبات التنمية المستدامة في مؤسسة حجار السود اعتماداً على المقياس الثلاثي، حيث تم تقسيم قوائم الفحص الذاتي إلى خمسة محاور أساسية تتضمن مجموعة من الأسئلة مبنية على أساس متطلبات أنظمة الإدارة (نظام إدارة الجودة ISO9001، نظام الإدارة البيئية ISO14001، والدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية ISO26000، وهذه المحاور هي:

-المحور الأول: مجال، مصطلحات، وتعريف التنمية التنمية المستدامة.

-المحور الثاني: سياسة وتخطيط التنمية المستدامة.

-المحور الثالث: التنفيذ والتشغيل.

-المحور الرابع: المراجعة، القياس والتقييم.

-المحور الخامس: التحسين المستمر.

وقد تم توزيع 30 استمارة قائمة فحص على عينة الدراسة وتم استرجاع 25، وبعد عملية التحليل تم استبعاد 11 منها بسبب احتوائها على تناقضات أي عدم صدق المستجوبين عليها، وبالتالي اعتمدنا في تحليل المعطيات على 14 قائمة فحص، أي نسبة استجابة قدرها 56% وهي نسبة ردّ مقبولة. وتم حساب النتائج والمتمثلة في نسبة تطبيق كل بند من البنود كالتالي:

-نسبة التطبيق = مج (Ni Zi) / مج (Ni) × أكبر ترجيح

-أكبر ترجيح = 2

1-تقييم مدى تبني مؤسسة حجار السود لمفهوم وتخطيط سياسة التنمية

المستدامة

الجدول رقم(2): نسبة تطبيق المجال المصطلحات والتعاريف الخاصة بالتنمية المستدامة

التطلب (البند)	طبيعة الفقرة (البند)	مطبق تماما	مطبق جزئيا	غير مطبق
1- المجال، المصطلحات، والتعاريف الخاصة بالتنمية المستدامة.	1-تمتلك المؤسسة دليلا إرشاديا حول نظام إدارة الجودة في شكل معلومات موثقة.		*	
	2-هذه المعلومات متاحة للعاملين.		*	
	3-هذه المعلومات متاحة للزبائن المتعاملين مع المؤسسة.		*	
	4-تمتلك المؤسسة دليلا إرشاديا حول نظام الإدارة البيئية في شكل معلومات موثقة تضم مختلف مفاهيم هذا النظام.		*	
	5-هذه المعلومات متاحة للعاملين.		*	
	6-هذه المعلومات متاحة للزبائن المتعاملين مع المؤسسة.		*	
	7-تمتلك المؤسسة دليلا إرشاديا حول المسؤولية الاجتماعية في شكل معلومات موثقة تضم مختلف المفاهيم حول هذه المسؤولية.			*
	8-هذه المعلومات متاحة للعاملين.			*
	9-هذه المعلومات متاحة للأطراف ذات المصلحة.			*
Zi	الترجيح	2	1	0
Ni	مجموع التكرارات	0	7	2
Ni × Zi		0	7	0
Ni Zi	مجموع	7		
	النسبة المئوية	38,88%		

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على النتائج السابقة.

استنادا إلى قائمة الفحص الذاتي الخاصة بمتطلب مجال، مصطلحات وتعريف التنمية المستدامة في الجدول رقم(2) فقد حصلت مؤسسة حجار السود نسبة تطبيق قدرها 38,88% هذا ما يثبت الفرضية الفرعية الأولى نسبة تطبيق فقرات متطلب مجال، مصطلحات وتعريف التنمية المستدامة ضعيفة، وهذا راجع لنقاط الضعف التالية:

- غياب كلي للدليل الإرشادي حول المسؤولية الاجتماعية؛
- امتلاك المؤسسة للدليل الإرشادي لنظام إدارة الجودة ولكن غير موثق وغير متاح للموظفين المؤسسة ولا للزبائن المتعاملين معها؛
- امتلاك المؤسسة للدليل الإرشادي حول نظام الإدارة البيئية ولكن غير موثق وغير متاح للعاملين بالمؤسسة ولا للأطراف ذات المصلحة.

الجدول رقم(3): نسبة تطبيق سياسة وتخطيط التنمية المستدامة

المتطلب (البند)	طبيعة الفقرة (البند)	مطبق تماما	مطبق جزئيا	غير مطبق
2- سياسة وتخطيط التنمية المستدامة	1- لدى المؤسسة سياسة جودة تتضمن الالتزام بالتحسين المستمر.	*		
	2- هذه السياسة متاحة في شكل معلومات موثقة مفهومة ومطبقة داخل المؤسسة.	*		
	3- هذه السياسة متاحة للأطراف ذات المصلحة.	*		
	4- تقوم المؤسسة بتحديد المخاطر والفرص.	*		
	5- تقوم المؤسسة بتخطيط إجراءات التنفيذ المرتبطة بالمخاطر والفرص.	*		
	6- لدى المؤسسة سياسة بيئية تتضمن الجوانب البيئية، المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى وكذا الأهداف والبرامج البيئية.	*		
	7- هذه السياسة متاحة في شكل معلومات موثقة ومفهومة.	*		
	8- هذه السياسة مطبقة داخل المؤسسة.	*		
	9- هذه السياسة متاحة للأطراف ذات المصلحة.	*		
	10- لدى المؤسسة سياسة تتضمن أهداف وبرامج تخص المسؤولية الاجتماعية.	*		
	11- لدى المؤسسة سياسة قائمة على الحوار وتحترم حقوق الإنسان.	*		
	12- تهتم المؤسسة بقضايا المستهلك ضمن مخططاتها.	*		
	الترجيح Zi	2	1	0
	مجموع التكرارات Ni	3	7	2
	Ni × Zi	6	7	0
	مجموع Ni Zi	13		
	النسبة المئوية			54,16 %

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على النتائج السابقة.

استنادا إلى قائمة الفحص الذاتي الخاصة بمتطلب سياسة وتخطيط التنمية المستدامة في الجدول رقم(3) فقد حصلت مؤسسة حجار السود نسبة تطبيق قدرها 54,16% هذا ما يثبت الفرضية الثانية: نسبة تطبيق فقرات متطلب سياسة وتخطيط التنمية المستدامة ضعيفة، وهذا لوجود نقاط الضعف التالية:

- عدم امتلاك المؤسسة لسياسة تتضمن أهداف وبرامج تخص المسؤولية الاجتماعية، وسياسة العمل المتبعة من طرف المؤسسة لا تقوم على مبدأ الحوار واحترام حقوق الإنسان؛
- نقص وعي العمال لعدم اطلاعهم على سياسة الجودة بالرغم من أنها موثقة ومطبقة ومتاحة للأطراف ذات المصلحة؛
- ضعف عملية تحديد المخاطر والفرص وبالتالي ضعف تخطيط إجراءات التنفيذ المتعلقة بهذه الأخيرة؛

2- تقييم مدى تبنى مؤسسة حجار السود لتنفيذ، مراجعة وتحسين التنمية المستدامة

الجدول رقم (4): نسبة تطبيق التنفيذ والتشغيل

المتطلب (البند)	طبيعة الفقرة (البند)	مطبق تماما	مطبق جزئيا	غير مطبق	
3- التنفيذ والتشغيل	1- تستخدم المؤسسة في إطار نظام إدارة نظام الجودة الموارد اللازمة وتحدد الكفاءات والمهارات والأشخاص المؤهلين لتنفيذ الأنشطة التشغيلية.		*		
	2- تقوم المؤسسة بالتنفيذ والإتقان التشغيلي.		*		
	3- تقوم المؤسسة بتحديد متطلبات تصميم وتطوير المنتجات.		*		
	4- تتحكم المؤسسة في عناصر مخرجات العمليات والمنتجات غير المطابقة		*		
	5- تقوم المؤسسة بتحديد الأدوار والسلطات والمسؤوليات فيما يخص نظام الإدارة البيئية.		*		
	6- تقوم بالإعلان عن هذه الأدوار داخل المؤسسة		*		
	7- تتحكم المؤسسة بالعمليات المرتبطة بالإدارة البيئية وتستعد للطوارئ.		*		
	8- تسعى المؤسسة إلى المؤسسة إلى وضع برامج المسؤولية الاجتماعية حيز الممارسة من خلال دمج المسؤولية الاجتماعية ضمن عملياتها.			*	
	9- تقوم المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية بتوظيف الإناث بنسبة معتبرة.		*		
	10- تتواصل المؤسسة مع الأطراف ذات المصلحة.			*	
	11- تحترم المؤسسة مصالح الأطراف ذات المصلحة.			*	
	12- تعمل المؤسسة على أساس مبدأ الشفافية.			*	
	13- لدى المؤسسة مبادرات تطوعية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية.			*	
	الترجيح Zi	2	1	0	
	مجموع التكرارات Ni	1	8	4	
	$Ni \times Zi$	2	8	0	
	مجموع Ni Zi	10			
	النسبة المئوية	% 38,46			

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على النتائج السابقة.

استنادا إلى قائمة الفحص الذاتي الخاصة. بمتطلب التنفيذ والتشغيل في الجدول رقم(4) فقد حصلت المؤسسة محل الدراسة نسبة تطبيق قدرها **38,46 %** هذا ما يثبت الفرضية الفرعية الثالثة: نسبة تطبيق فقرات التنفيذ والتشغيل ضعيفة، وهذا راجع إلى نقاط الضعف التالية:

-لا تعمل المؤسسة على مبدأ الشفافية؛

-عدم قيام المؤسسة بمبادرات تطوعية. محض إرادتها خاصة بالمسؤولية الاجتماعية؛
-التحديد غير الدقيق للأدوار والسلطات فيما يخص نظام الإدارة البيئية ولكن عدم إعلانها داخل المؤسسة هذا ما يعرقل عملية استعدادها للطوارئ؛

-ضعف في عملية التنفيذ والإتقان التشغيلي لعدم استخدام المؤسسة للموارد اللازمة وتحديد الكفاءات والأشخاص المؤهلين لتنفيذ هذه الأنشطة (الشخص المناسب في المكان غير المناسب) وبالتالي عدم تحكمها الجيد في مخرجات العمليات.

الجدول رقم (5): نسبة تطبيق المراجعة، القياس والتقييم

المتطلب (النبد)	طبيعة الفقرة (النبد)	مطبق تماما	مطبق جزئيا	غير مطبق
4 المراجعة القياس والتقييم	1-تقوم المؤسسة في إطار إدارة الجودة بمراقبة، قياس وتقييم الأداء.		*	
	2-تقوم المؤسسة بالتدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة ومراجعة الإدارة	*		
	3-تقوم المؤسسة في إطار الإدارة البيئية بمتابعة تنفيذ النظام والقياس.		*	
	4-تقوم المؤسسة في إطار الإدارة البيئية بتقييم المطابقة وغير المطابقة.		*	
	5-تقوم المؤسسة في إطار الإدارة البيئية بضبط السجلات.			*
	6-تقوم المؤسسة في إطار الإدارة البيئية بالتدقيق الداخلي.			*
	7-تقوم المؤسسة في إطار الإدارة البيئية بمراجعة الإدارة.		*	
	8-تقوم المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية بتقييم برامجها المسطرة.			*
	9-تقوم المؤسسة بمراقبة وتحسين إجراءات ممارسات المؤسسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.			*
الترجيح Zi		2	1	0
مجموع التكرارات Ni		1	4	4
Ni × Zi		2	4	0
مجموع Ni Zi		6		
النسبة المئوية		% 33.33		

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على النتائج السابقة.

استنادا إلى قائمة الفحص الخاصة بمتطلب المراجعة، القياس والتقييم، في الجدول رقم (5) فقد حصلت المؤسسة محل الدراسة على نسبة تطبيق قدرها 33,33% هذا

تقييم تطبيق الاستدامة من خلال أنظمة الإدارة المدمجة في مؤسسة صناعية
-دراسة حالة مؤسسة صناعة الإسمنت "حجار السود" سكيكدة-

ما يثبت الفرضية الرابعة: نسبة تطبيق فقرات متطلب المراجعة، القياس والتقييم ضعيفة، وهذا راجع لنقاط الضعف التالية:
-عدم قيام المؤسسة بضبط السجلات والتدقيق الداخلي في إطار نظام الإدارة البيئية؛
-في إطار المسؤولية الاجتماعية تقوم المؤسسة بتقييم برامجها المسطرة ولا تقوم بمراقبة وتحسين إجراءات ممارستها فيما يتعلق بأنشطتها الاجتماعية.

-في إطار نظام إدارة الجودة تقوم المؤسسة بالمراقبة والقياس ولا تقوم بتقييم الأداء؛

الجدول(6): نسبة تطبيق التحسين المستمر

غير مطبق	مطبق جزئيا	مطبق تماما	طبيعة الفقرة (البند)	المتطلب (البند)
	*		1-تقوم المؤسسة في إطار نظام إدارة الجودة باكتشاف الانحرافات.	5-التحسين المستمر
	*		2-تقوم المؤسسة باتخاذ الإجراءات التصحيحية تجاه هذه الانحرافات.	
	*		3-تقوم المؤسسة بالتحسين المستمر.	
	*		4-تقوم المؤسسة في إطار الإدارة البيئية بالأعمال التصحيحية والوقائية.	
	*		5-تقوم المؤسسة في إطار الإدارة البيئية بمراجعة فعالية الأعمال التصحيحية والوقائية وتوصي بالتحسين المستمر.	
*			6-تقوم المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية بتعزيز المصادقية مع الأطراف ذات المصلحة.	
*			7-تقوم المؤسسة بإعداد تقارير عن ممارستها الاجتماعية (تقارير حول الأداء الاجتماعي) وتسعى لتحسينها.	
0	1	2		Zi
2	5	0		مجموع التكرارات Ni
0	5	0		Ni × Zi
	5			مجموع Ni Zi
		35,71%		النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على النتائج السابقة.

استنادا إلى قائمة الفحص الذاتي الخاصة بمتطلب التحسين المستمر للتنمية المستدامة في الجدول رقم (6) فقد حصلت مؤسسة حجار السود على نسبة تطبيق قدرها **35,71%** هذا ما يثبت الفرضية الخامسة: نسبة تطبيق متطلب التحسين المستمر للتنمية المستدامة ضعيفة، وذلك لوجود نقاط الضعف التالية:

- في إطار المسؤولية الاجتماعية لا تقوم المؤسسة بإعداد تقارير حول ممارساتها للأنشطة الاجتماعية ولا تسعى لتحسينها؛
- لا تقوم المؤسسة بتعزيز المصادقية مع الأطراف ذات المصلحة؛
- في إطار نظام إدارة الجودة هناك نقص في اكتشاف الانحرافات وبالتالي نقص في اتخاذ الإجراءات التصحيحية اتجاه هذه الانحرافات ومنه يعرقل عملية التحسين المستمر.
- في إطار الإدارة البيئية تقوم المؤسسة بمراجعة فعالية الأعمال التصحيحية ولا تقوم بمراجعة فعالية الأعمال الوقائية.

الجدول(7): نسبة تطبيق مفهوم التنمية المستدامة

0	1	2	الترجيح Z_i
14	31	5	مجموع التكرارات N_i
0	31	10	$N_i \times Z_i$
41			مجموع $N_i Z_i$
41%			النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على النتائج السابقة.

استنادا إلى قائمة الفحص الخاصة بمتطلب مفهوم التنمية المستدامة في الجدول (7) فقد حصلت المؤسسة محل الدراسة على نسبة تطبيق قدرها **41%** هذا ما يثبت

الفرضية الرئيسية: درجة تطبيق متطلبات التنمية المستدامة من خلال أنظمة الإدارة المدمجة بمؤسسة حجار السود ضعيفة.

اقتراحات مقدمة لمؤسسة حجار السود

من خلال قيامنا بتحليل نتائج قوائم الفحص الذاتي وعرض نقاط الضعف الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة، توصلنا إلى أن نسبة تطبيق مفهوم التنمية المستدامة بها ضعيفة، وبغية تحسين نسبة تطبيق هذا المفهوم إلى أكثر من 41% من خلال الأنظمة المدمجة نقترح على المؤسسة معالجة نقاط الضعف على النحو التالي:

-على المؤسسة توثيق دليل إرشادي واحد يدمج كل من مفاهيم نظام إدارة الجودة، ومفاهيم نظام الإدارة البيئية ومفاهيم حول نظام المسؤولية الاجتماعية، وإتاحته للعاملين بالمؤسسة وكذا الأطراف ذات المصلحة المتعاملين مع المؤسسة.

-على المؤسسة إنشاء سياسة واحدة تشمل أهداف الأنظمة الثلاثة نظام إدارة الجودة ISO9001، نظام الإدارة البيئية 1ISO1400، نظام المسؤولية الاجتماعية ISO26000 مدمجة مع بعضها.

-على المؤسسة تنفيذ عمليات الأنظمة الثلاثة بطريقة موحدة لتجنب التكرار وخفض نسبة الأخطار.

-على المؤسسة أن تقوم بتقييم برامج وسياسة التنمية المستدامة والتي تتضمن برامج الأنظمة الثلاثة للإدارة.

-على المؤسسة أن تقوم بإعداد التقارير حول ممارساتها الاجتماعية لتتمكن من تقييم أدائها الاجتماعي وتسعى لتحسينها وكذا تعزيز مصداقيتها مع الأطراف ذات المصلحة.

خاتمة:

أصبح من الواضح أن النشاطات التي تمارسها جل المؤسسات الاقتصادية تنجم عنها آثار سلبية عديدة، ما تسبب في إحداث مشاكل واختلالات بيئية (احتباس حراري، تلوث، استنزاف الموارد الطبيعية... إلخ) الأمر الذي دفع ببعض الدول إلى البحث عن أسلوب تنموي بديل، لا تكون أهدافه ذات توجه اقتصادي بحث وإنما شاملة أيضا للجوانب البيئية والاجتماعية، أي الانتقال من مفهوم التنمية الاقتصادية إلى مفهوم التنمية المستدامة.

حيث لم يعد تقييم المؤسسات بجميع أنواعها يعتمد على ربحيتها فقط إنما على قدرتها في المساهمة في عملية تنمية المجتمع الذي تنشط فيه وتحقق رفاه الأفراد كونها غير معزولة عنه، وتقييم كذلك على مساهمتها في حماية البيئة والتقليل من التلوث، فبات من المحتم عليها الالتزام بهذه القيود لتضمن استمراريتها في ظل المنافسة الشديدة.

وفي سبيل تحقيق مفهوم التنمية المستدامة عمدت الحكومات إلى توسيع مخططاتها التنموية وضبط الاستراتيجيات والسياسات التي تعمل على حماية البيئة، لذلك تسعى معظم المؤسسات الجزائرية إلى التغلب على كافة عوامل العزلة من خلال الانفتاح على العالم الخارجي والتواصل الإقليمي والدولي مع المؤسسات الأجنبية لنقل تجارب الدول المتقدمة السبّاقة في مجال حماية البيئة.

من خلال دراستنا التطبيقية وتقييم واقع أنظمة إدارة مؤسسة حجار السود توصلنا إلى أن هذه الأخيرة بصدد دمج نظام الإدارة البيئية مع نظام إدارة الجودة، إلا أنه على المدى الطويل وكرؤية مستقبلية للمؤسسة يمكن أن يطلق عليها أنها مؤسسة صناعية مستدامة إذا قامت بمعالجة نقاط ضعفها وتحسين وتطوير ممارساتها الاجتماعية حتى ترقى لتكون نظام مسؤولية اجتماعية لتتمكن من الحصول على شهادة ال إيزو 26000 ودمجه ضمن النظامين السابقين.

المراجع:

أولاً: باللغة العربية

1. اللجنة العالمية للبيئة والتنمية، تقرير مستقبلنا المشترك، ترجمة محمد كامل عارف عالم المعرفة، الكويت، 1987.
2. أسامة الخولي، البيئة وقضايا التنمية والتصنيع: دراسات حول الواقع البيئي في الوطن العربي والدول النامية، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2002
3. قاسم نايف علوان إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات **ISO9001/2000**، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009،
4. مطاينوس محول، عدنان غانم، نظم الإدارة البيئية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني، 2009،
5. نجم العزاوي، عبد الله حكمت النقار، إدارة البيئة: نظم ومتطلبات وتطبيقات **ISO14000**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007،
6. محمد عبد الحسين الطائي، المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخلاقيات الأعمال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2016،
7. خالد جاسم يومطيع، المسؤولية الاجتماعية للشركات - مفاهيم وتطبيقات - الكويت، 2008،
8. عبد الله الطائي رعد، عيسى قداة، إدارة الجودة الشاملة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

ثانياً: باللغة الأجنبية

1. Fadoie Mardam-Bey Mansour, Directeur du centre d'étude Bancaire, **la responsabilité sociale de l'entreprise : Définitions, théories et concepts**,
2. Cédric Foulon et autres, **système de management intégré-SMI rêve ou réalité ?** AFNOR pub, 2010,
3. ACORS, **un système de management intégré: quelles opportunités ? Comment le construire et l'évaluer ?**, 2013.
4. Eddy Bauraing et autres, **mise en place d'un système de management environnemental**, fondation universitaire Luxembourgeoise, Décembre 2000,
5. Organisation Internationale de Normalisation, **l'ISO et la responsabilité Sociétale**, Genève, Suisse, 2008

6. Guido Gurtler, Normapme, working group social responsibility, **ISO26000 guide d'utilisation –ISO26000 lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale**, 2010

http://www.iso.org/iso/fr/standards_development/processes_and_procedures/stakeholders.htm (Date : 13/09/2016)