



جامعة قاصدي مبراح - ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

بغنوان:

دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
دراسة حالة شركة ليندغاز وحدة "ورقلة" 2023

إعداد الطالبين: بالراشد أمينة - شعباني محمد رمزي

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 18 / 06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ قريشي حليلة السعيدية (أستاذة جامعة قاصدي مبراح ورقلة) رئيسة

أ/ سعيدات أنجمي (أستاذة جامعة قاصدي مبراح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ حجاج نفيسة (أستاذة جامعة قاصدي مبراح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2023



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
دراسة حالة شركة ليندغاز وحدة "ورقلة" 2023

إعداد الطالبين: بالراشد أمينة - شعباني محمد رمزي

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2023 / 06 / 18

أمام اللجنة المكونة من السادة:

1/ قريشي حليلة السعيدة (أستاذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

1/ سعيدات أنجمي (أستاذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

1/ حجاج نفيسة (أستاذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

إهداء

لم تكن الرحلة قصيرة و لا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفورا
بالتسهيلات لكني فعلتها.

اهدي تخرجي إلى من احمل اسمه بكل فخر إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي
طريق العلم "أبي الغالي"

اهدي ثمرة جهدي و دراستي و فرحتي المنتظرة إلى من وضعتني على طريق الحياة و
غمرتني بحبها و حنانها إلى من كانت ملجأ في هذه الرحلة إلى من لهج لسانها بالدعاء
لي "أمي الحبيبة"

إلى الشموع التي تنير لي الطريق "إخواني وأخواتي"
و بالأخص سندي بالحياة "أخي عبد الكريم" الذي كان له بالغ الأثر في إزالة الكثير من
العقبات و الصعاب فكان ظلي حين يصيبني التعب و رفيقي في هذا النجاح و قررة عين لي
بالحياة

و إلى أولئك اللذين يفرحهم نجاحنا و يحزنهم فشلنا إلى "عائلي و أصدقائي" قلبا و دما و
وفاء الذين مهدو عثرات مسيرتي بدعائهم و انسوا صعابها بحبهم

إلى من أسعدني ولو بكلمة طوال فترة انجازي للمذكرة

ممتنة لكم جميعا، ما كنت أصل لولا فضلكم من بعد الله.

أمينة . ب

إهداء

اللهم لك الحمد قبل أن ترضى و لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضا لأنك وفقتني
لإتمام هذا العمل . اهدي هذا العمل:

إلى من مهدت لي طريق العلم و كانت الداعم الأول لي لتحقيق طموحاتي
إلى من كانت ملجأ ي و يدي اليمنى في هذه الرحلة
إلى من غمرتني بالحب و الحنان و أشعرتني بالسعادة و الأمان
إلى من لا تنساني بالدعاء في ليها و نهارها إلى من لا أجد الكلمات تعبر عن قيمتها

إلى "والدتي الغالية" حفظها الله و رعاها

محمد رمزي. ش

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم
قال الله تعالى: {و من يشكر فإنما يشكر لنفسه} لقمان:12

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم: (و من لم يشكر الناس، لم يشكر الله عز وجل)

أولا و قبل كل شيء نحمد ونشكر الله عز وجل الذي أعاننا و شد من عزمنا لإكمال هذا البحث و الذي وهبنا الصبر و التحدي لنجعل من هذه الرسالة علما ينتفع به

نتقدم بخالص الشكر و التقدير و الاحترام للأستاذ المشرف " النجمي سعيدات " الذي تفضل بإشرافه على هذا البحث و لكل ما قدمه لنا من توجيه و إرشاد لإتمام هذا العمل على ما هو عليه فله أسمى عبارات الثناء و التقدير

كما نود أن نتقدم بجزيل الشكر للأستاذ الفاضل "رشيد مناصرية" الذي كانت له يد عون لنا فنسال الله العلي القدير أن يجازيه خير الجزاء و أن يكتب صنعه في موازين حسناته

و نتقدم بخالص الشكر لأعضاء اللجنة الذين وافقوا على تقييم مذكرتنا بلطف كبير

و أخيرا نود أن نعبر عن خالص شكرنا للوالدين الكريمين اللذان أعطونا جهدهم و ثقتهم نشكر إخوتنا و أخواتنا على دعمهم المعنوي و نصائحهم و تشجيعهم ، كما أننا لا ننسى أصدقائنا المقربين و زملائنا على مساعدتهم

شكرا لكل من ساهم في تحقيق هذا العمل

الملخص:

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على نظام الإدارة المتكاملة والتعرف على دوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة. تمحور الإطار النظري للدراسة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها، وهو مفهوم يعني مراعاة الشركات للانشغالات الاجتماعية و البيئية عند أداء نشاطاتها الاقتصادية و في علاقاتها مع أصحاب المصالح، وإبراز أهم ما جاءت به المواصفة القياسية ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية. كما تضمنت الجوانب النظرية نظام الإدارة المتكاملة و التعريف بمكوناته (نظام إدارة الجودة ISO 9001، نظام الإدارة البيئية ISO 14001، نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية ISO 45001). أما في الإطار التطبيقي ومن أجل التحقق من أهداف الدراسة تم الاستعانة باستبانة شملت (43) فقرة، لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة، والتي تكونت من (40) فرد يمثلون فئة الموظفين في شركة الغازات الصناعية (ليندغاز-ورقلة)؛ وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.25). بالإضافة إلى ذلك تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها معدل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الارتباط لبيرسون، وبعد تحليل البيانات و اختبار الفرضيات تم التوصل إلى أن درجة تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية مرتفع حسب وجهة نظر عينة الدراسة؛ و بينت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع، حيث أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية و أبعاد نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع، و لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي).

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية، أصحاب المصالح، مواصفة قياسية ISO 26000، نظام الإدارة المتكاملة، نظام إدارة الجودة ISO 9001، نظام الإدارة البيئية ISO 14001، نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية ISO 45001، شركة ليندغاز-ورقلة.

The Summary :

The study aims to shed light on the integrated management system and identify its role in promoting social responsibility in the institution under study. The theoretical framework of the study focused on the concept of Social Responsibility and its dimensions, which means that companies take into account social and environmental concerns when performing their economic activities and in their relations with stakeholders, and highlighting the most important provisions of the ISO 26000 standard for social responsibility, The theoretical aspects also included the integrated management system and the definition of its components (ISO 9001 Quality Management System, ISO 14001 Environmental Management System, ISO 45001 Occupational Health and safety management system). As for the applied framework, in order to verify the objectives of the study, a questionnaire was used, which included (43) paragraphs, to collect preliminary information from the study sample, which consisted of (40) individuals representing the category of employees at the Industrial Gases company (lindgaz-ouargla); in light of this, data were collected, analyzed and hypotheses tested using the statistical package program for Social Sciences (25.SPSS), In addition, several statistical methods were used, including the alpha kronbach stability rate and the Liberson correlation coefficient, and after analyzing the data and testing hypotheses, it was concluded that the degree of adoption of social responsibility by the enterprise is high according to the point of view of the study ;the results of the study showed that the level of application of the integrated management system·On LINDGAZ –Ouargla is high and There are no differences in respondents ' attitudes about social responsibility due to personal variables(Gender, age; experience, school level, career level).

Keywords: social responsibility, stakeholders, ISO 26000 standard, integrated management system, ISO 9001 Quality Management System, ISO 14001 Environmental Management System, ISO 45001 Occupational Health and safety management system, lindgaz-ouargla company.

قائمة المحتويات

II -	الإهداء
VII	الشكر
VI-V	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
VII	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة	
1	تمهيد
1	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الادارة المتكاملة.....
1	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية
8	المطلب الثاني: الإطار النظري لأنظمة الإدارة المتكاملة.....
13	المطلب الثالث: انظمة الادارة المتكاملة
32	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
32	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
34	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
36	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
39	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة في شركة ليندغاز-ورقلة	
41	تمهيد
42	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
42	المطلب الأول: المجتمع وعينة الدراسة.....
48	المطلب الثاني: ثبات وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان.....
50	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليله.....
50	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
59	المطلب الثاني: نتائج إختبار فرضيات الدراسة
64	خلاصة الفصل الثاني

65 الخاتمة
68 المراجع
72 الملاحق
96 الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
12-11	تطلعات الأطراف المهمة تجاه المؤسسة
31	الاختلافات الرئيسية بين ISO 45001 و OHSAS 18001
37-36	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
45	عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة
46	مقياس ليكارت الخماسي
47	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
48	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة
49	الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول
50-49	الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني
50	الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة
51	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر
51	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي
52	توزيع عينة الدراسة سنوات الخبرة
52	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة
53	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول
55-54	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني
56-55	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث
57-56	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول
57	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني
58	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث
59	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع

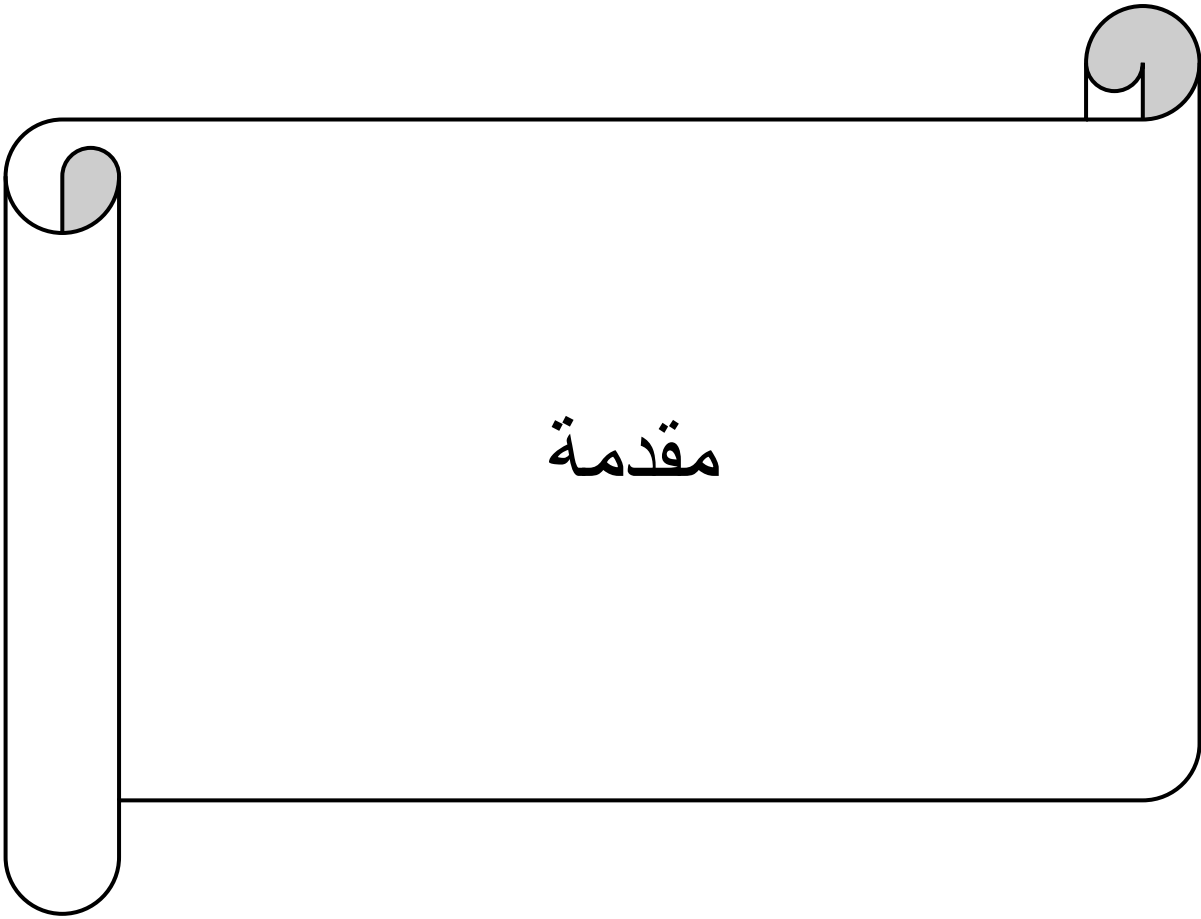
60	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الفرعية الأولى)
61	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)
61	نتائج اختبار الفرضية الثالثة
62	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه المحور الثاني تبعاً لمتغير الجنس
63	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات السن، العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
أ	نموذج الدراسة
5	المحاور الأساسية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000
27	المتطلبات الأساسية للمواصفة الدولية ISO 14001
44	الهيكل التنظيمي للمؤسسة
51	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر
51	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
52	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة سنوات الخبرة
52	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق
73	الهيكل التنظيمي لشركة ليندغاز ورقلة
78-74	استمارة الاستبيان
79	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان
81-80	نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان
82	نتائج الاتساق الداخلي
84-83	نتائج توزيع العينة
86-85	نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة
87	نتائج اختبار الفرضية الأولى
87	نتائج اختبار الفرضية الثانية
88	نتائج اختبار الفرضية الثالثة
89-88	نتائج اختبار الفرضية الرابعة
91-90	شهادة اعتماد نظام إدارة الجودة ISO 9001
93-92	شهادة اعتماد نظام الإدارة البيئية ISO 14001
94-93	شهادة اعتماد نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية ISO 45001



أدى التزايد السريع في العولمة والتكنولوجيا إلى زيادة الوعي بأثر الشركات على البيئة والمجتمعات المحلية والعالمية ، و يعود ظهور مصطلح المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي، حيث بدأت بعض الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية بالتركيز على الإدارة الاجتماعية والتوجه نحو الحفاظ على البيئة ودعم المجتمعات المحلية. وفي السنوات التي تلت ذلك .

وقد بدأت المنظمات والجمعيات الخيرية والحكومات في العمل على تطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وفي العقد الأخير، أصبحت هذه المسألة أكثر اهتماما على المستوى الدولي، وتم تحديد المسؤولية الاجتماعية للشركات كمسألة رئيسية في العديد من المنتديات والمؤتمرات الدولية.

وتحتل هذه المسألة مكانة مهمة في أجندة التنمية المستدامة لعام 2030، التي وضعتها الأمم المتحدة وتهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة على المستوى العالمي. ويعتبر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات واحدا من العوامل المهمة لتحقيق هذه الأهداف .

ترتبط المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بشكل كبير بنظام الإدارة المتكاملة، حيث يعتبر النظام المتكامل أحد الأساليب الحديثة لإدارة المؤسسات بطريقة مستدامة و مسؤولة اجتماعياً. ويهدف النظام المتكامل إلى تحسين الأداء البيئي والاجتماعي والاقتصادي للمؤسسة، وذلك من خلال الحد من التأثير السلبي لأنشطة المؤسسة على البيئة والمجتمع وزيادة الأثر الإيجابي.

وتتضمن العناصر الأساسية لنظام الإدارة المتكاملة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، حيث يشمل نظام الإدارة المتكامل العديد من المعايير والمبادئ التوجيهية التي تدعم المؤسسات في تحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية، مثل تقليل انبعاثات الكربون والحفاظ على الموارد الطبيعية ودعم المجتمعات المحلية والتعامل بشكل مسؤول مع الموظفين والشركاء التجاريين. وبالتالي يعتبر نظام الإدارة المتكامل وسيلة فعالة لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتحقيق الاستدامة والتميز في الأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، وهو ما يساعد في تحقيق المزيد من الثقة والمصداقية لدى الجمهور والمساهمين والمجتمع بشكل عام .

ب- إشكالية الدراسة:

بعد الاطلاع على إطار هذا البحث، وأهمية القيام به، والتعرف على الأهداف التي نسعى للوصول إليها، نصل إلى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري وتطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

كيف يساهم نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات محل الدراسة خلال سنة 2023 ؟

ولإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هي درجة تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية حسب وجهة نظر عينة الدراسة ؟
- 2- ما هو مستوى تطبيق نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة ؟
- 3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية و أبعاد نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة ؟

4- هل توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي)؟

ت- الفرضيات:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بدور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية ورقلة، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:

الفرضية الأولى: درجة تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية مرتفع حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

الفرضية الثانية: مستوى تطبيق نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز ورقلة مرتفع .

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية و أبعاد نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز ورقلة مرتفع.

الفرضية الرابعة: لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي).

ث- مبررات اختيار البحث:

تجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- 1- ارتباط الموضوع بمجال التخصص؛
- 2- حداثة هذا الموضوع وقلة الدارسين له ؛
- 3- محاولة الربط بين نظام الإدارة المتكاملة والمسؤولية الاجتماعية؛
- 4- تمت دراسة تأثير
- 5- امتلاك الرغبة الشخصية في دراسة مثل هذا الموضوع.

ج- أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- 1- تقديم إطار مفاهيمي لمتغيري الدراسة (نظام الإدارة المتكاملة، المسؤولية الاجتماعية)؛
- 2- محاولة إبراز مدى مساهمة نظام الإدارة المتكاملة ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية؛
- 3- التعرف على متطلبات نظام الإدارة المتكاملة للجودة و البيئة و الصحة؛ و كذا أهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000 في المؤسسات الاقتصادية؛
- 4- الوقوف على واقع تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة و البيئة و الصحة محل الدراسة؛
- 5- السعي نحو تقديم توصيات علمية تخدم عمال المؤسسات الاقتصادية، والباحثين ذوي العلاقة والمهتمين.

ح- أهمية البحث:

يساهم هذا البحث في التركيز على موضوع مهم لم يأخذ حقه من قبل الباحثين سابقا، و هو إبراز دور نظام الإدارة المتكاملة للأنظمة الثلاثة (الجودة، البيئة، الصحة و السلامة المهنية) في دعم تنشيط المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات .

خ- حدود البحث:

الحدود الجغرافية: تمت الدراسة في إحدى المؤسسات التابعة للقطاع العام، وهي مؤسسة ليندغاز ورقلة-الجزائر.
الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من عمال مؤسسة ليندغاز- ورقلة، بمختلف رتبهم وأصنافهم.
الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين شهري فيفري و ماي من سنة 2023.
فترة الدراسة: حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022-2023.
الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على نظام الإدارة المتكاملة كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (نظام إدارة الجودة ISO 9001، نظام الإدارة البيئية ISO 14001، نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية ISO 45001) ، أما المتغير التابع وهو المسؤولية الاجتماعية فتم التركيز على الأبعاد التالية: (البعد الاقتصادي، البعد الخيري، البعد الأخلاقي والبعد القانوني).

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة والعلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال الاستبيان، ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على دور نظم الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.

ذ - مرجعية البحث :

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- المقالات العلمية الحديثة؛
- مذكرات الماجستير والدكتوراه؛
- المجالات والتقارير؛

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، بمؤسسة ليندغاز فرع ورقلة محل الدراسة.

ر - صعوبات البحث:

- صعوبة وجود مؤسسة تطبق نظام الإدارة المتكاملة (داخل ولاية ورقلة).

ز- هيكل البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين :

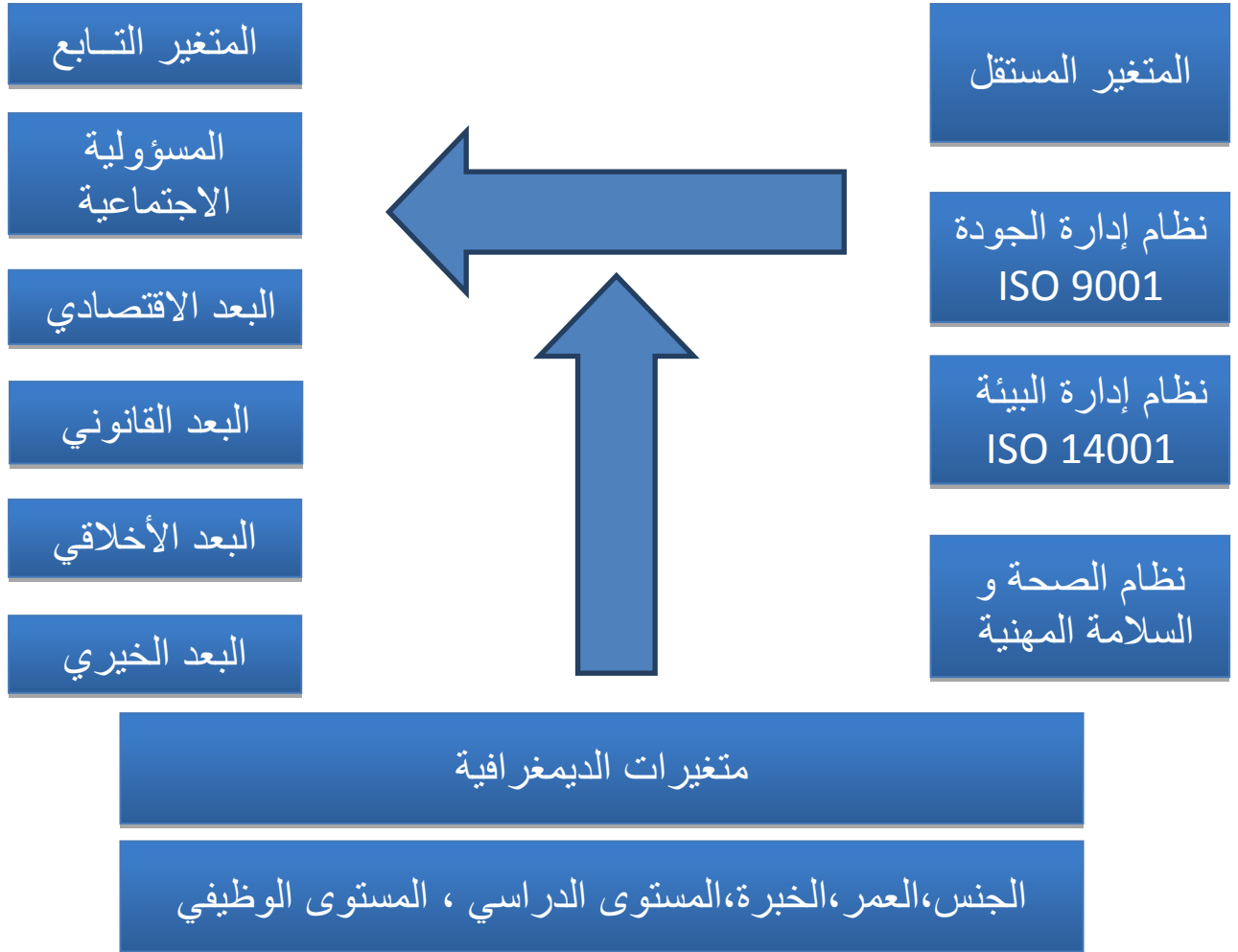
الفصل الأول خصص لتوضيح الأدبيات النظرية و التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة و الذي قسم بدوره إلى مبحثين، حيث تطرقنا في المبحث الأول للإطار النظري لكل من المسؤولية الاجتماعية و أنظمة الإدارة المتكاملة، في حين انه في المبحث الثاني قمنا بذكر كل من الدراسات السابقة العربية و الأجنبية و أهم ما ميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

و في الفصل الثاني قدمنا الجزء التطبيقي لموضوع الدراسة في مؤسسة ليندغاز وحدة (ورقلة) و أهم ما تطرقنا إليه تمثل في الطريقة و الأدوات المستعملة في الدراسة كمبحث أول، أما المبحث الثاني قمنا بعرض و مناقشة نتائج الدراسة.

هـ- نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف على مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم (1): يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

والتطبيقية للمسؤولية

الاجتماعية و نظام الإدارة

المتكاملة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة

تمهيد:

تعيش المجتمعات اليوم في عالم يتطور بسرعة وتعرض لتحديات اجتماعية وبيئية متنوعة. في ضوء ذلك، أصبحت مسألة المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات أكثر أهمية من أي وقت مضى، وتعد كل من المسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة مفهوماً شاملاً يشير إلى التزام المؤسسات بتحقيق التنمية المستدامة وتقديم الفوائد للمجتمعات التي تعمل فيها وتلبية توقعات العملاء والمساهمين، والامتثال للمعايير والتشريعات القانونية.

يعتمد نظام الإدارة المتكاملة على الفكرة الأساسية لتوحيد إدارة جوانب المؤسسة سواء كانت تتعلق بالجودة، أو البيئة، أو الصحة و السلامة المهنية بشكل متكامل وشامل، بحيث يتم دمجها وتفعيلها بشكل متناغم داخل المؤسسة. وتعد المؤسسات التي تعتمد نظام الإدارة المتكاملة قادرة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة التجارية، وتحقيق تحسين مستمر في أدائها وإنتاجيتها. فعندما يتم دمج أنظمة الجودة والبيئة والسلامة والأمن في نظام واحد متكامل، يصبح بإمكان المؤسسة تحقيق توازن فعال بين مختلف الأهداف والمتطلبات. ومن خلال تبني المسؤولية الاجتماعية، يمكن للمؤسسات تحقيق العديد من الفوائد. أحد هذه الفوائد يتمثل في بناء سمعة جيدة وثقة المجتمع والعملاء

ستستكمل المذكورة التالية أهم ما جاءت به المواصفة القياسية ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية، وسوف تبحث في الفوائد التي يمكن للمؤسسة الحصول عليها من تبني نظام الإدارة المتكاملة و تقدم تحليلاً مفصلاً لمكونات هذا النظام .

المطلب الأول مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية و المواصفة القياسية ISO 26000

المطلب الثاني: الإطار النظري لنظام الإدارة المتكاملة

المطلب الثالث: أنظمة الإدارة المتكاملة (ISO9001 للجودة)، (ISO14001 للبيئة)، (ISO 45001 للصحة و السلامة المهنية)

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أبعادها

أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يقصد بالمسؤولية الاجتماعية: "الشعور بالالتزام من جانب الشركات نحو وضع معايير اجتماعية محددة أثناء عملية صنع القرار الاستراتيجي، وعند قيامها بتقييم القرارات من الوجهة الأخلاقية، فإنه يتعين التسليم باتخاذ ما هو في صالح رفاهية المجتمع ككل".

المواصفة العالمية " ايزو 26000 " عند تعريفها للمسؤولية الاجتماعية، " ترى بان مسؤولية المنظمة هي ترجمة لقراراتها ونشاطاتها تجاه المجتمع و البيئة من خلال تبني سلوك شفاف و أخلاقي " ¹:

- يسهم في تحقيق التنمية المستدامة، بما في ذلك الصحة والرفاه في المجتمع.
- يأخذ بعين الاعتبار توقعات أصحاب المصالح.
- يحترم القوانين السارية و يتوافق مع المعايير الدولية.
- يدمج في المنظمة ككل و يتم ممارسته و تطبيقه في مستويات الإدارة المختلفة.

و عرفها البنك الدولي على أنها " التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المدني والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد". كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها: " الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل" ².

وتعرف أيضا على أنها: "الممارسة التي تقضي بدمج الشركات القضايا الاجتماعية والبيئية في أعمالها وفلسفتها وعملياتها لإيجاد القيمة من خلال إدخال منتجات وخدمات المجتمع، اليوم مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات تعني أن تدمج الشواغل الاجتماعية بشكل تطوعي في عمليات الاتصال مع أصحاب المصلحة" ³.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية هي قيام المؤسسة بالإضافة إلى نشاطها الرئيسي بالمساهمة الإيجابية في المجتمع الذي تنشط فيه، وبناء علاقة جيدة مع بيئتها (الداخلية والخارجية). وهذا لا يعني إهمال المؤسسة لنشاطها الرئيسي، بل بالعكس فإنه يجب عليها تطوير نشاطها من خلال تبني هذا المفهوم.

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

يتضح من التعريفات السابقة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أنها تشمل عدة جوانب منها الجانب الاقتصادي، لذلك سنقدم أهم أبعاد هذا المفهوم فيما يلي ⁴:

¹ ا.مقدم وهيبية، تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسات، الجزائر، 2012، ص:6.

² بحوصي مجذوب، نخوش مديجة، دور مواصفة الايزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 2012، ص:4.

³ ط.د فاطمة الزهراء العكازي، د.محمد فلاق، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، العدد الثاني، جامعة الشلف، الجزائر، 2018، ص:45.

⁴ مقدم وهيبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، مذكرة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة وهران، 2014، ص:8079.

1- البعد الاقتصادي :

حيث تمارس منظمة الأعمال أنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة و الفعالية. و تستخدم الموارد بشكل رشيد لنتج سلع و خدمات بنوعية راقية، وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة، بتحقيق ذلك تكون قد تحملت مسؤولية اقتصادية.

2- البعد القانوني :

حيث يندرج في هذا الإطار الالتزام الواعي و الطوعي بالقوانين و التشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع. سواء كان هذا في الاستثمار أو الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها.

3- البعد الأخلاقي :

التي تراعي من خلاله منظمة الأعمال الجانب الأخلاقي في كل قراراتها و مسارها في الصناعة التي تعمل فيها، تجنباً لأي ضرر قد يلحق المجتمع.

4- البعد الخيري :

الذي يشمل على التبرعات و الهبات و المساعدات الاجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع و لا تهدف إلى الربح. كما قد تتبنى المنظمة في هذا الإطار قضية أساسية من قضايا المجتمع و تعمل على دعمها و متابعتها.

ومما سبق يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية تكون من خلال تحقيق المؤسسة للربح، ويجب أن يكون ذلك في ضوء الالتزام بالقوانين سارية المفعول، احترام حقوق العمال والالتزام بالأخلاق والقيم في تعاملها مع المجتمع. فالمسؤولية الاجتماعية لا تتعارض مع تحقيق المؤسسة للربح بل بالعكس فإنها يمكن أن تكون سبباً في زيادة مبيعات المؤسسة وازدهار نشاطها، من خلال خلق علاقات جيدة مع جميع الأطراف التي تؤثر وتتأثر بالمؤسسة.

الفرع الثاني: المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000

تمثل مواصفة الآيزو 26000 دليلاً إرشادياً للمنظمات حول المسؤولية المجتمعية، ومن المفترض أن يتم استخدامها من قبل مختلف المنظمات في كلا القطاعين العام والخاص، سواء في الدول النامية أم المتقدمة . وقد صدرت هذه المواصفة عن منظمة الآيزو الدولية بتاريخ 1/11/2010 بعد الأخذ بآراء العديد من الأطراف المعنية، وخبراء من أكثر من (80) دولة، وحوالي (40) منظمة إقليمية من المنظمات المهمة بتطبيق مبادئ المسؤولية المجتمعية، مثلت بمحملها الجهات ذات العلاقة (المستهلكون، والحكومة، والقطاع الصناعي، والعمال والمنظمات غير الحكومية، ومنظمات الخدمات، والدعم والبحث).

وتوصف هذه المواصفة بأنها مواصفة الجيل الرابع لمنظمة الأيزو الدولية، حيث اختص الجيل الأول بالمنتوج، مقارنة مع الجيل الثاني الذي اختص بعملية الإنتاج، والجيل الثالث الذي اختص بنظم إدارة الجودة والبيئة، والجيل الرابع وهو المسؤولية الاجتماعية، وتعد مواصفة الأيزو 26000 كذلك المبادرة الأحدث التي تقدم إطاراً مفاهيمياً متفقاً عليه عالمياً لتفسير وتطبيق المسؤولية الاجتماعية¹.

أولاً: المحاور الأساسية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000

يتناول دليل المواصفة الدولية الأيزو 26000 سبع مواد أساسية تغطي الفكرة الرئيسية وراء المسؤوليات الاجتماعية، وهذه المواد الأساسية هي²:

- الحوكمة المؤسسية: وتتعلق النظام الذي تتخذه المنظمات في اتخاذ قراراتهم وتنفيذ إجراءات لتحقيق أهدافها ويعتبر الأساس في كل منظمة لأنه هو الإطار لاتخاذ القرارات.
- 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.
- الممارسات العمالية: تهدف إلى تحقيق التوافق مع السياسات والإجراءات المتعلقة 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.
- البيئة: تحتاج المنظمات إلى أن تبذل جهداً 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.
- ممارسات التشغيل العادلة: ممارسات التشغيل العادلة تعود إلى السلوك الأخلاقي للمنظمات ومعاملاتهم مع المؤسسات الأخرى. وتشير في إطار مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى الطريقة التي تستخدمها المنظمة بعلاقتها مع المنظمات الأخرى لتحقيق نتائج إيجابية.

¹ ماهر محمد نمر الدويري، أثر أبعاد المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان. الأردن، 2015: ص38.

² ا.مقدم وهيبية، د. بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، جامعة مستغانم، الجزائر، ص 15.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية ونظام الإدارة المتكاملة

وتشمل القضايا المتعلقة بقضايا: مكافحة الفساد، المشاركة السياسية المسئولة، المنافسة العادلة، تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة واحترام حقوق الملكية.

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

و يمكن تلخيصها في الشكل التالي :

الشكل رقم (2): المحاور الأساسية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000



المصدر: من إعداد الطالبان و بناء على دراسات سابقة

حسب الشكل السابق فان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تتطلب التركيز على 7 مسائل رئيسية تأتي في مقدمتها الحوكمة المؤسسية، و ذلك لان هذه الأخيرة تؤثر و تتأثر بجميع المسائل الأخرى . و ذلك من خلال تطبيق نظام تسيير متكامل

(الجودة، البيئة، صحة و امن العمال) يضمن إرضاء المستهلكين، احترام حقوق الإنسان، بالإضافة إلى المساهمة الايجابية للمؤسسة في محيطها و تعاونها مع الجماعات المحلية من اجل تحسين الوضع الاجتماعي و الثقافي.

ثانيا: أهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000 في المؤسسات الاقتصادية

تتمثل أهداف مواصفة ايزو 26000 فيما يلي¹:

على مستوى أداء المؤسسات تجاه المجتمع :

- مساعدة المؤسسات في مخاطبة مسؤولياتها الاجتماعية، و في نفس الوقت احترام الاختلافات الثقافية الاجتماعية و البيئية و القانونية و ظروف التنمية الاقتصادية.
- توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق و الممارسة العملية، تعزيز مصداقية التقارير المعدة من أجل 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 المستوى 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 الإنسان و الحيوان و البيئة، و الاعتماد على القوانين المنظمة لذلك مثل : حقوق الإنسان و قوانين حماية البيئة.
- اعتبار كل قضايا التنمية كمكون أصيل لمواصفة المسؤولية الاجتماعية.
- نشر مفاهيم و ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال دمجها في البرامج التنموية و التعليمية و التثقيفية و برامج البحث العلمي في الجامعات .

على مستوى علاقة المؤسسات بأصحاب المصلحة:

¹ مرجع سابق، ص 16-17.

- تحسين العلاقة بين المؤسسة و باقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها، و ذلك من خلال خلق حوار بين مشترك بين الطرفين موضوعه عن أهمية تحقيق المنافع المتبادلة.
- الالتزام بحقوق كل من العاملين و المستهلكين و الموردين و تحسينها بشكل مستمر في سبيل أن تتحسن الذهنية تجاه المؤسسة، و تتكاتف جهود كل الأطراف لتحقيق المصلحة العامة.
- عدم إهمال حق المجتمع في استفادته من مزايا تمنحها المؤسسة الاقتصادية الصناعية، مثل المساعدات و الهبات لمنظمات المجتمع المدني، و المساهمة في عدالة التوظيف، و تحقيق التنمية بكافة أشكالها.
- تحمل تبعات النشاطات الصناعية على البيئة، فان كانت نشاطات ملوثة يجب التخفيف من حدة التلوث، مع محاولة تجنب كل ما من شأنه أن يؤثر سلبا على البيئة و تفاديه.

ثالثا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة ISO 26000

تهدف المنظمة من خلال ممارستها لسلوك المسؤولية الاجتماعية إلى المساهمة في التنمية المستدامة من جهة والى تحقيق ميزة تنافسية من جهة أخرى. وحتى تطبق هذه المنظمات المسؤولية الاجتماعية وتحقق أهدافها ينبغي أن تطبق 07 مبادئ المذكورة في المواصفة ايزو¹:

المبدأ الأول: القابلية للمساءلة Accountability:

ويقصد به ضرورة استجابة منظمة الأعمال للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة.

المبدأ الثاني: الشفافية Transparency:

يقضي هذا المبدأ أن تتحلى المؤسسة بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة وذلك من خلال الإفصاح على نحو واضح ودقيق عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها.

المبدأ الثالث: السلوك الأخلاقي Moral behaviour:

يجب أن يبني سلوك المنظمة على أخلاقيات الأمانة والصدق والعدل، وذلك فيما يتعلق بالإنسان والحيوان والبيئة في كل الأوقات .

المبدأ الرابع: احترام أصحاب المصالح Respect for stakeholders:

¹ جديدي روضة، محاضرات في المسؤولية الاجتماعية للشركات، مطبوعة، ماستر إدارة أعمال، البحرين، 2021: ص69.

ويقصد به أن تحترم المنظمة وتأخذ في اعتبارها مصالح كل الأفراد من مالكيين وعاملين وعملاء وان تعترف بحقوقهم القانونية ومصالحهم الشرعية.

المبدأ الخامس: احترام سلطة القانون Respect the authority of the law:

فسلطة القانون هي تلك المتعلقة بالقوانين والقواعد المكتوبة والمعلنة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة في سياق المسؤولية الاجتماعية وعلى المنظمة أن تتصاع لكافة القوانين والقواعد المطبقة.

المبدأ السادس: احترام الأعراف الدولية للسلوك Respect international norms of behavior:

فعلى المنظمة أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون وذلك في المواقف التي لا توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع أو البيئة.

المبدأ السابع: احترام حقوق الإنسان Respect human rights:

على المنظمة أن تحترم هذه الحقوق وتعترف بأهميتها من خلال احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان (الحق في الحياة والحرية، المساواة أمام القانون، الحق في التعليم.....).

هذا وينبغي على المؤسسة القيام بما يلي:

- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان .
- القبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعمامة وتعد جزءاً لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف .
- أن تتخذ خطوات نحو العمل على احترام حقوق الإنسان في البلاد التي لا تحمي فيها حقوق الإنسان وان تعمل على الابتعاد عن الاستفادة من هذه المواقف .
- أن تلتزم بمبادئ احترام الأعراف الدولية للسلوك إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان .

المطلب الثاني: الإطار النظري لأنظمة الإدارة المتكاملة

الفرع الأول: مفهوم وأهمية نظام الإدارة المتكاملة

أولاً: تعريف نظام الإدارة المتكاملة **Integrated Management System**

نظام الإدارة المتكاملة هو منظومة إدارية تعتمد على دمج إدارة الجودة، وإدارة البيئة، وإدارة الصحة والسلامة في نظام واحد يستهدف تحسين الأداء، وتحقيق الجودة للمؤسسة من خلال مجموعة من السياسات والإجراءات، والمراجعة الذاتية بالمؤسسة.

وقدم كل من فلورانس جيل قوانار Florence Gillet Goinard وكريستل مونار Christel Monar تعريفاً له على أنه "تنظيم يضمن بصفة متناسقة التسيير الشامل للجوانب الثلاثة التي يتكون منها ويفهم من هذا التعريف أن التسيير المتكامل هو إعادة التنظيم داخل نظام تسيير المؤسسة بشكل يسمح باستيعاب كل من الجودة التي تحقق رضا الزبائن، والبيئة، الصحة والسلامة المهنية بهدف إرضاء جميع الأطراف المهتمة بنشاط المؤسسة وزيادة الفعالية¹.

وبالإضافة إلى التعريف السابق، عرف كل من لوران ليفك Laurent Lévêque وستيفان ماتيو Stephane Mathieu هذا النظام على أنه "التنسيق بين الجوانب المختلفة للتسيير (جودة، أخلاق، مالية، بيئة... الخ) من خلال نموذج مشترك وشامل لا يؤثر سلباً على خصائص هذه الجوانب"².

ويعرف كذلك بأنه عبارة عن: "منهجيات مؤسسية قيمة لتقليل التكلفة والاستخدام الأمثل للموارد وتخفيف كبير للموظفين والتزام أفضل بالمسؤوليات الاجتماعية ومتطلبات الجهات المعنية"³.

كما عرفته مؤسسة AFAQ الخاصة بالمصادقة على المواصفات الدولية والتابعة للجمعية الفرنسية للتقييس، على أنه "نهج شامل لمساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة، بشكل يضمن إرضاء الزبائن، ضمان صحة وسلامة العمال، والتحكم في آثار المؤسسة تجاه البيئة الطبيعية". وبذلك يعتبر مدخلاً من مدخل التنمية المستدامة على مستوى المؤسسات، يمكن لهذه الأخيرة استعماله كنموذج لتحقيق أهدافها الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية⁴.

وبالاعتماد على التعاريف السابقة يمكننا تحديد تعريف شامل لنظام المتكاملة بأنه منظومة إدارية تعمل على تحقيق التكامل من خلال دمج الجودة (ISO9001)، والإدارة البيئية (ISO14001) والصحة والسلامة المهنية (ISO45001)، في نظام واحد أكثر فعالية، بحيث يتم فيه المتابعة والمراقبة لتحسين فعالية الأداء في المؤسسة والاستخدام الأمثل للموارد وتحقيق جودة المخرجات بأقل جهد وتكلفة.

¹ بوطالب إبراهيم، تحديات تطبيق المؤسسة الجزائرية لنظام التسيير المتكامل لتحقيق التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه تخصص تسويق، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015: ص82.

² نفسه.

³ اد نحلة عبد القادر هاشم، امنيرة جعيان، نظام الإدارة المتكاملة و إمكانية تطبيقه في المدارس الثانوية الحكومية بدولة الكويت، مجلة التربية المقارنة و الدولية، العدد الثالث عشر، 2020: ص24.

⁴ بوطالب إبراهيم، مرجع سابق، ص82.

ثانياً: أهمية نظام الإدارة المتكاملة وأهدافها

تشير الأدبيات إلى أن التكامل في نظم إدارة الصحة والسلامة والبيئة والجودة هو الموضوع الحالي لهذا القرن، حيث إن الحاجة للتفكير في النظم وتكاملها، قد ازدادت حنبا إلى جنب مع زيادة عدد معايير نظم الإدارة حيث يحقق نظام الإدارة المتكامل عدة مهام تقنية منها ما يتعلق بالجانب الفني في إدارة وتشغيل منظومات المؤسسة. وكذلك مهام تتعلق بالسيير والإدارة انطلاقاً من تحديد الأهداف والوسائل المحققة لها ووصولاً إلى الرقابة والتغذية العكسية التي تتمكن من التعديل والتحسين وأيضاً له مهام تحدم العلاقات الخارجية وذلك في إطار النظام المفتوح، ووجود متطلبات والتزامات مع الأطراف المتعاملة مع المؤسسة أو الهيئات ذات العلاقة معها.

ويعد نظام إدارة الجودة المتكاملة من النظم الإدارية المهمة في عمليات تحقيق إدارة ناجحة في المؤسسات عامة لأنه يحقق نواتج ومخرجات ذات عائد فاعل في المجتمع كما أنه يمكن المؤسسة من أداء عملها على الوجه المطلوب و يعمل على توفير الوقت والجهد ويحقق العائد المرجو بأقل تكلفة ممكنة دون إهدار، وعلى ذلك يحظى نظام الإدارة المتكامل بأهمية كبرى لتحقيق جودة المؤسسات، وتتضح هذه الأهمية فيما يلي¹:

• وجود سياسة واضحة ومحددة لإدارة الجودة تتضمن المكونات الثلاثة لنظام الإدارة المتكاملة.

• ضمان التنظيم الإداري والوظيفي للمؤسسة لتحقيق الجودة.

• وجود نظام للمتابعة والمراجعة الدورية من الإدارات للنظام لتفادي الوقوع في أخطاء المستقبل.

• وجود نظم تدريب عالية المستوى للإداريين، والعاملين لضمان جودة الأداء طوال الوقت، وتحقيق التنمية المهنية المستدامة.

• التطوير المنتظم والدوري للمنتج، وممارسة التغذية الراجعة في أثناء مراحل الإنتاجية، وترسيخ مبدأ منع الخطأ لا علاجه.

وبناء على أهمية نظم الإدارة المتكاملة، فإنها تهدف إلى تحسين الأداء داخل المؤسسات الإنتاجية والخدمية، من خلال زيادة فعالية عملية صنع القرار على المدى الطويل، وتلافي التضارب والازدواجية، وتحقيق احتياجات النظام التكنولوجي، وكذلك الاحتياجات البشرية من خلال تنفيذ منهجية متكاملة، وتخطيط للمدخلات، وللعمليات، وللإجراءات، وكذلك المنتج الذي يحظى برضا العميل أو المستفيد من الخدمة المؤسسية، وتتضح أهداف نظام الإدارة المتكامل فيما يلي².

• وضع أهداف لإدارة الجودة، ومتابعة تنفيذها من منظور متكامل.

• تصميم أدلة لنظام الإدارة المتكاملة يحقق الجودة، ومتابعة الأداء على ضوءها.

¹ اد.حملة عبد القادر هاشم، امنيرة جعيان، مرجع سابق، ص29.

² مرجع سابق، ص30.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية ونظام الإدارة المتكاملة

- تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية، وخفض التكلفة كأهداف متكاملة.
- وجود نظام مراجعة لإدارة الجودة من حيث فاعليته وتطبيقه.
- تقليل المخاطر المترتبة على انخفاض الثقة بالخدمة أو الاعتماد عليها، والمسؤوليات أو النتائج السلبية المترتبة على ذلك.

وبالإضافة إلى ما سبق ، فهناك من يضيف هدف آخر يتمثل في ضمان الجودة لجميع المدخلات، والعمليات بالمؤسسة، مع توفير إدارة بيئية جيدة، وتوفير شروط الأمن والسلامة للمؤسسة، وللعاملين فيها، بما يحقق جودة المخرجات (المنتج) لتحقيق رضا المستفيد من خلال نظام الإدارة المتكامل، وتطوير المنتج في ضوء آراء العميل أو المستفيد، ومن ثم التقييم، والمراجعة الداخلية للنظام بشكل متكامل.

الفرع الثاني: علاقة أصحاب المصالح بنظام الإدارة المتكاملة

لم تعد المؤسسة تهدف إلى تلبية حاجات الزبون فقط ، و هو ما يوضحه الجدول رقم 1 الخاص بالحاجات المختلفة التي يسعى نظام الإدارة المتكاملة تلبيتها :

الجدول رقم: (01) تطلعات الأطراف المهمة تجاه المؤسسة

الجودة	البيئة	الصحة و السلامة
المطابقة للخصائص التقنية و تلبية حاجاتهم ، جودة الخدمات المرافقة ، الإبداع و التجديد.	احترام البيئة أثناء و بعد الاستعمال.	عدم تعويض سلامة المستهلك للخطر نتيجة الاستهلاك.
التحفيز، الارتياح، الاستقرار في العمل و استمرارية المؤسسة.	حماية البيئة في مكان العمل و صورة العلامة التجارية للمؤسسة.	ظروف جيدة للعمل، و عدم تعرضهم للخطر.
تعظيم معدل الربح بالنسبة للسهم، و قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات.	التزام الإدارة، و تخفيض تكاليف عدم احترام البيئة	الأمن الصناعي (حماية أصول الشركة)
صورة علامة تجارية جيدة،	حماية البيئة طيلة دورة حياة	احترام المؤسسة للتشريعات

و القوانين المتعلقة بالوقاية.	المنتج.	و مواطنة المؤسسة (التضامن و مساهمتها في محاربة البطالة و الفقر).	
امن و سلامة العمال المناولين.	التحكم في المخاطر البيئية.	الشراكة مع الزبائن على المدى المتوسط و الطويل.	الموردون

المصدر: بوطالب إبراهيم، تحديات تطبيق المؤسسة الجزائرية لنظام التسيير المتكامل لتحقيق التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، 2015، الجزائر، ص83.

من خلال الجدول السابق يمكن القول أن حاجات الأطراف المهمة مختلفة ومتنوعة، حيث يهتم كل طرف بأكثر من جانب، فمثلا الزبائن يهتمهم احترام المؤسسة للبيئة، بل قد يؤدي عكس ذلك إلى عدم اختيارهم لعلامتها، كما أنهم يهتمون بمدى تقدير المؤسسة لحياة وصحة الإنسان.

وبالإضافة إلى الأطراف التي ظهرت في الجدول رقم 2 (الزبائن، العمال، المساهمين، المجتمع والموردين)، توجد أطراف أخرى تهتم بنشاط المؤسسة مثل السكان المجاورين لمنشآت المؤسسة والجمعيات، حيث تبحث هذه الأطراف عن علاقات جيدة مع هذه المؤسسة، وتهتم السلطات الحكومية كذلك بنشاط المؤسسة، حيث تسعى إلى تحقيق الشفافية.

فوائد تطبيق نظام الإدارة المتكاملة :

بالإضافة إلى ما يمكن أن يحققه نظام الإدارة المتكاملة من ميزة تنافسية لأي مؤسسة، وزيادة رضا المستفيدين منها، فإنه يمكن أن يحقق عدة فوائد كما يلي¹:

- تجنب استنساخ وتكرار التوجيهات والجهود والتي تتسبب في الارتباك
- توفر أفضل الممارسات ودروس مستفادة وهو ما يوفر المعرفة داخل نطاق التخصصات المختلفة (السلامة والبيئة والجودة).
- يصبح هناك برنامج سنوي واحد للمراجعة الداخلية.
- تقليل نظام التوثيق إلى الحد الأدنى.

¹د. نحلة عبد القادر هاشم، امنيرة جعيلان، مرجع سابق، ص29.

لذلك فالتكامل ليس فقط مجدياً بل هو ضرورة حتمية، وأن التكامل ليس فقط منطقياً من الناحية المفاهيمية ولكنه يحقق أيضاً وفورات من منظور العمليات للغاية وعلى ذلك تبدو الاحتمالات أمام المنظمات الراغبة في دمج نظم الإدارة بما مواتية للغاية.

المطلب الثالث: أنظمة الإدارة المتكاملة

الفرع الأول: نظام إدارة الجودة ISO 9001 Quality Management System

يتبادر إلى ذهن البعض عند سماع كلمة الجودة أنها مرتبطة بالخصائص الواجب توفرها في المنتج، إلا أنها متعلقة بالعملية التسييرية داخل المؤسسة والتي من بين مخرجاتها سلع وخدمات تشبع حاجات المستهلكين .

أولا الجودة

1/ تعريف الجودة :

رجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي تعني الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقد بما كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية، وحديثا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة و ظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة، ويمكن تعريف الجودة بأنها "عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء وإسعادهم"¹.

عرف Philip Grosby أيضا بقوله "إن الجودة هي المطابقة للمتطلبات، وذلك لأن المواصفات يجب أن تعكس حاجات الزبون بشكل صحيح."

¹ .اسعاد نوال، تطبيقات نظام الايزو 9000 و الإدارة بالجودة الشاملة: (بين التكامل و الاختلاف)، جامعة وهران 2، الجزائر، مارس 2016: ص107.

وقد عرفها محمد رياض بأنها مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج (سلعة أو خدمة) والتي تحدد إلى أي مدى تحقق احتياجات الزبون. كما عرفها فيليب كروسي Philip Crosby على أنها مدى مطابقة مواصفات المنتج لمتطلبات الزبون¹.

ويقتصر التعريفات السابقان على نظرة الزبون للجودة، حيث ترتبط الجودة بمدى رضا الزبون من المنتج. مجموعة من الخصائص الجوهرية على تلبية المتطلبات خلال تطابق ما كان ينتظره مع ما أدركه بعد عملية استهلاكه للمنتج، غير أنهما أهملتا مدى احترام المنتج والمؤسسة للمعايير والمواصفات الدولية والمحلية.

عرف جوزيف جوران Joseph Juran الجودة على أنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال، حيث أن المعيار الرئيسي للحكم على الجودة هو هل المنتج ملائم للاستعمال بغض النظر عن وضع وحالة هذا المنتج. و الجودة طبقا لتعريف (Deming) هي التوافق مع احتياجات المستهلك و متطلباته مهما كانت².

ويعرفها معهد المعايير الوطنية الأمريكي (ANSI) وجمعية ضبط الجودة الأمريكية (ASQC) على أنها المزايا والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة والتي تشتمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات، بينما يعرفها قاموس أكسفورد (Oxford) الأمريكي على أنها درجة أو مستوى من التميز.

ويعتبر تعريف المواصفة الدولية إيزو ISO 9000 للجودة أكثر شمولية حيث عرفها على أنها قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على تلبية المتطلبات.

غير أن هذا التعريف الأخير لم يحدد المقصود بالخصائص هل هي منتج، أم عملية، أم نظام، أم مؤسسة. كما أن مصطلح متطلبات يشمل حاجات ورغبات الزبائن المواصفات التي تضعها المنظمات المحلية والدولية، كما يشمل الشروط الخاصة بجمعيات حماية البيئة والمستهلك

ويمكن تقديم تعريف شامل للجودة على أنها مجموعة الخصائص و المميزات التي يجب أن تتوفر في منتج أو خدمة معينة حيث تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبون الظاهرة و الضمنية وبالتالي فالجودة لا ترتبط بالمنتج فقط بل هي مرتبطة بكل العمليات داخل المؤسسة والتي من بين مخرجاتها منتجات تلي حاجات الزبائن بالكيفية التي يرغبون بها.

2/ أبعاد الجودة :

¹ ا.د.مدحت محمد ابوالنصر، إدارة الجودة الشاملة. إستراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، القاهرة، 2015: ص32.

² حيدر صالح محمد، أهمية أبعاد الجودة في دراسة نموذج تصميم المنتج السليبي، معهد الإدارة التقني، ص 10.

رغم أن السلعة تتميز عن الخدمة بأنها ملموسة غير أن ذلك لا يمنع وجود خصائص ثانوية غير ملموسة للسلعة كالخدمات المرافقة للسلعة وخدمة ما بعد البيع، وفيما يلي أهم الأبعاد التي يمكن من خلالها تقييم جودة السلعة¹ :

2-1-1- الأداء The performance: الأداء صفة يمكن قياسها، فهو يحدد بالخصائص الأساسية لوظائف المنتج، فقياس أداء المنتجات يسمح بتصنيفها.

2-1-2- الخصائص الثانوية Secondary characteristics: تسهم الخصائص الثانوية لمنتج ما في إقدام المستهلكين عليه، و تصبح من معايير الشراء الهامة خاصة إذا كانت المنتجات المعروضة في السوق متماثلة في: خصائصها، مكوناتها الأساسية، ووظائفها.

2-1-3- المصدقية Credibility : تقاس باحتمال سوء الأداء أو عجز المنتج في أداء معين، و من بين المقاييس المستعملة لإظهار المصدقية هو الوقت المتوسط بين العجزين.

2-1-4- المطابقة Matching: فالمنتج ذو الجودة العالية هو الذي يضمن التطابق بين الخصائص المعلنة و الخصائص الحقيقية.

2-1-5- الخدمات الملحقة Ancillary services : كل منتج يكون متبوع بخدمات قبل البيع - و يتعلق الأمر هنا بدراسات و استشارات لمساعدة وصياغة الاختيارات-، و خدمات ما بعد البيع- و يتعلق الأمر بمساعدة تسمح باستعمال المنتج في أحسن الظروف كالتركيب و الصيانة.

2-1-6- الديمومة Permanence : هي مدة استعمال المنتج الممكنة قبل تلفه، و لا يمكن مزج الديمومة مع المصدقية لأن المنتج بعد التصليح قد يصبح جيد الديمومة دون أن يكون ذو مصداقية.

2-1-7- الطابع الجمالي Aesthetic character : إحساس المستهلك بالخصائص المفضلة لديه، أي يهتم هذا البعد بالشكل العام للمنتج والكماليات التي يحتويها، وهي تخضع لحاجات و رغبات المستهلكين، بحيث تؤثر على تفضيلاتهم و ترتيبهم للأولويات بين المنتجات المنافسة.

2-1-8- الجودة المدركة Perceived quality : يعتمد على هذا البعد في حالة عدم توفر معلومات كافية لدى المستهلك عن خصائص المنتج، لذا فهو يلجأ إلى مقاييس غير منشورة عند القيام بالمقارنة بين المنتجات المنافسة، حيث لا يتم الحكم على المنتج من خلال خصائصه الموضوعية، و إنما وفق مقاييس شخصية.

2-2- أبعاد جودة الخدمة :

¹ راشدي نجوى، جودة المنتج كأداة لتحسين صورة العلامة Condor، تسويق، جامعة الجزائر، 2009: ص12.

نظرا لاختلاف خصائص الخدمة عن السلعة فإن أبعاد الجودة المتعلقة بها تتلف عن تلك المتعلقة بالسلعة، وفيما يلي أهم أبعاد جودة الخدمة¹ :

1-2-2-1- مدة الانتظار Waiting time : ويقصد بها الزمن الذي يقضيه الزبون من لحظة طلبه للخدمة إلى غاية تقديمها له من قبل المؤسسة المنتجة.

2-2-2-2- احترام الآجال Respect deadlines : هي مدى احترام المؤسسة المنتجة لتاريخ تقديم الخدمة الذي اتفقت مع الزبون عليه.

2-2-2-3- الاكتمال Completion : ويقصد بها احترام مقدم الخدمة لطلبية الزبون أو بمعنى آخر حصول الزبون على كل ما كان ينتظره.

2-2-2-4- التعامل Deal : وهي الطريقة التي يتم من خلالها تقديم الخدمة من قبل البائع، وتشمل كيفية الاستقبال الاستماع والاحترام من طرف مقدم الخدمة للزبون.

2-2-2-5- التناسق Consistency : المقصود بالتناسق هو تقديم الخدمة بنفس الطريقة لكل الزبائن وبصفة ثابتة لنفس الزبون في حالة تكرار الشراء.

2-2-2-6- سهولة الوصول إلى الخدمة Easy access to the service : ويقصد بها إمكانية حصول الزبون على الخدمة في أي وقت يحتاجها فيه ويكون ذلك عبر القرب الجغرافي، أوقات تقديم الخدمة، توفر أماكن ركن السيارات، وإمكانية الوصول إلى الخدمة عبر الانترنت.

2-2-2-7- الدقة Precionis : ويكون ذلك عن طريق تقديم الخدمة للزبون دون أخطاء أو نقص.

2-2-2-8- الاستجابة Response : هذا البعد الأخير من أبعاد الجودة يقصد به سرعة ودقة حل مشكلات الزبون التي يتعرض لها أثناء تلقيه الخدمة.

3/ أهمية الجودة:

للجودة أهمية إستراتيجية للمؤسسة والمجتمع ككل والتي يمكن إبرازها في النقاط التالية² :

¹ ا.د.مدحت محمد ابوالنصر، مرجع سابق، ص34.

² بن يوسف عبد الكرم، تقييم اثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة و البيئة و الصحة و السلامة في الشركات البترولية، إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ورقة، 2021، ص6.

- شهرة المؤسسة: تستمد شهرتها من مستوى الجودة التي تنتج به منتجاتها، فهذا يضيف عليها السمعة الحسنة والانتشار الواسع لمنتجاتها، ويترتب عدم الاهتمام الكافي بالجودة على الإساءة بسمعة المؤسسة وربما فقدانها لعدد كبير من زبائنها.
- التكاليف والحصة السوقية: إن تحقيق الجودة الجيدة والتحسين المستمر لها سوف يؤدي إلى جذب أكبر عدد من الزبائن ومن ثم زيادة الحصة السوقية وذلك يؤدي إلى تخفيض التكاليف ومن ثم زيادة ربحية المؤسسة
- المسؤولية القانونية للجودة: تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى الحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها، لذا فعن كل منظمة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانوناً عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات.
- التطبيقات الدولية: من أجل أن تكون المؤسسة في وضع تنافسي على المستوى الدولي، فعن عليها الاهتمام بمستوى الجودة فالمنتج يجب أن يتوافق مع المتطلبات العالمية حتى تضمن المؤسسة بقائها في بيئة الأعمال.

ثانياً: نظام إدارة الجودة Quality Management System ISO 9001

يطلق بعض الباحثين والمنظمات الدولية على نظام إدارة الجودة الشاملة مصطلح نظام إدارة الجودة فقط، باعتبار أن مفهوم الجودة بحد ذاتها صار شاملاً لجميع أنشطة وعمليات المؤسسة، وبالتالي فهو مرتبط بتسيير هذه الأخيرة.

1/ مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة:

- تمر عملية وضع وتنفيذ نظام تسيير الجودة حسب الجمعية الفرنسية للمواصفات بمجموعة من المراحل، هي¹:
- تحديد حاجات ورغبات الزبائن، وباقي الأطراف الداخلية والخارجية المهتمة بنشاط المؤسسة مثل المساهمين الموردين البنوك السلطات العمومية، المجتمع.
 - وضع سياسة الجودة الخاصة بالمؤسسة والأهداف المرتبطة بها، من خلال ترجمة نتائج المرحلة السابقة إلى قيم أو رؤى، ثم تحويلها إلى أهداف.
 - التأكد من تنفيذ العمليات المطلوبة لتلبية حاجات الزبائن والأطراف الأخرى، ولتحقيق أهداف الجودة.
 - وضع نظام تسيير الجودة وتنفيذه من أجل تحقيق الأهداف المحددة، وتلعب الإدارة العليا دوراً مهماً في نجاح هذه المرحلة.
 - التأكد من توفر الموارد الضرورية.

¹ ا.د. مدحت محمد ابوالنصر، مرجع سابق، ص46.

- تدقيق نظام تسيير الجودة.
- تحديد الإجراءات التصحيحية فيما يخص سياسة وأهداف الجودة.
- تحديد إجراءات تحسين نظام تسيير الجودة.

وتعتبر عملية وضع وتنفيذ نظام تسيير الجودة مسؤولية الجميع داخل المؤسسة، فعلى الإدارة العليا داخل المؤسسة الالتزام بهذه العملية ولعب دور محرك فيها، من خلال تحفيز العمال بإشراكهم في عملية وضع هذا النظام، وتوفير جميع الموارد المطلوبة لتحقيق الأهداف المسطرة.

2/ متطلبات نظام إدارة الجودة:

وضعت المواصفة الدولية إيزو 9001 في نسختها الأخيرة (2008) مجموعة من المتطلبات التي يتعين توفرها في المؤسسة الراغبة في وضع وتنفيذ نظام إدارة الجودة، تتمثل فيما يلي¹:

1-2- المتطلبات العامة:

حتى تقوم المؤسسة بوضع توثيق تنفيذ وتحسين نظام تسيير الجودة، يجب عليها أن تقوم ب :

- أ- تحديد العمليات التسييرية الضرورية لتطبيق النظام داخل المؤسسة.
- ب تحديد طبيعة هذه العمليات وكيفية التفاعل فيما بينها.
- ت تحديد المعايير والأساليب لضمان فعالية العمليات والتحكم فيها.
- ث توفر الموارد والمعلومات الضرورية لضمان حسن سير العمليات ومراقبتها.
- ج المراقبة المستمرة والتقييم المتواصل لتحديد الأخطاء والنقائص في مختلف العمليات.
- ح القيام بالإجراءات التصحيحية بناء على تقارير عملية المراقبة والتقييم من أجل التحسين المستمر في العمليات.

2-2- المتطلبات الخاصة بالتوثيق:

تعطي المواصفة إيزو 9001 أهمية كبيرة لعملية التوثيق، لكونها تساعد في عملية التنفيذ والمراقبة، حيث يتم كتابة كافة الإجراءات المتعلقة بالعمليات، وبالتالي فإن العمال بصفة عامة والجدد منهم بصفة خاصة، لا يجدون أي صعوبة في معرفة كيفية

¹ مرجع سابق، ص 47.

القيام بعملهم، حيث بإمكانهم قراءة ذلك في الإجراءات المكتوبة. أما فيما يخص المراقبة فإن المراقب أو المراجع يستعمل هذه الوثائق كمرجع، حيث يقارن بينها وبين طريقة التنفيذ على أرض الواقع.

ويعتبر دليل الجودة (Manuel de la qualité) من بين أهم الوثائق المتعلقة بنظام تسيير الجودة الواجب توفرها في المؤسسة، حيث يتضمن:

- أ- نطاق تطبيق نظام تسيير الجودة داخل المؤسسة، مع الإشارة إلى العمليات التي تم استثنائها من هذا النظام وتبرير ذلك.
- ب- تحديد الإجراءات المكتوبة الخاصة بنظام تسيير الجودة، أو الإشارة إلى المراجع الخاصة بها.
- ت- توصيف طبيعة التفاعلات الموجودة بين مختلف عمليات نظام تسيير الجودة. ويساعد دليل الجودة أفراد المؤسسة على تطبيق نظام تسيير الجودة، كما يعتبر مرجعا في عملية المراقبة، لذلك فمن الضروري أن تتوفر على المعلومات المذكورة أعلاه.

الفرع الثاني: نظام الإدارة البيئية Environmental Management System ISO 14001

لقد أصبحت الحركات الإيكولوجية أكثر تنظيما وقوة وسرعة في الاستجابة والتحرك، وبالتالي أكثر تهديدا بالنسبة للمؤسسات الملوثة، مما أدى بهذه الأخيرة إلى إدخال البعد البيئي في مختلف أنشطتها وعملياتها، من خلال تبني نظام الإدارة البيئية ISO 14001 .

أولا: ماهية الإدارة البيئية

حيث سنتطرق إلى مفهوم الإدارة البيئية ثم بعدها سنستعرض أهمية الإدارة البيئية.

1/ مفهوم الإدارة البيئية :

تباينت آراء الكتاب والباحثين في هذا المجال لتوضيح مفهوم الإدارة البيئية وهذا راجع لاختلاف وجهات نظرهم.

حيث يعرف (ALAN GRIFFITH) الإدارة البيئية على أنها: « مجموعة السياسات والإستراتيجيات والإجراءات والممارسات التي تشكل استجابة المؤسسة لواقعها البيئي، إذ أن على كل مؤسسة أن تقوم بفحص نشاطها بدقة وأن تقوم بإيجاد وسيلة للتعامل مع أي خطر محتمل أن ينشأ عن تلك النشاطات ¹ .

¹ محمد الهادي حنوس، دور نظام الإدارة البيئية في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات الاقتصادية، إدارة بيئية و سياحية، جامعة الجزائر. 3، الجزائر، 2013: ص29.

ويعرفها (GROLOSCA) 1975 على أنها : « الإدارة التي يصنعها الإنسان والتي تتمركز حول نشاطات الإنسان وعلاقته 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 تكنولوجيا بدون تغيير في النظام النهائي. »

وفي ذات السياق عرفتها غرفة التجارة الدولية (INTERNATIONAL CHAMBER OF

COMMERCE) على أنها: «إيجاد وتصميم نوع من الآلية الشاملة التي تتضمن عدم وجود آثار بيئية ضارة لمنتجات

المؤسسة وذلك عبر جميع المراحل بدءا بالتخطيط والتصميم ووصولاً إلى المنتج النهائي.»

كما عرفتها المنظمة العالمية للتقييس (ISO): «الإدارة البيئية هي جزء من النظام الشامل الذي يتضمن الهيكل التنظيمي

ونشاطات التخطيط والمسؤوليات والممارسات والإجراءات والعمليات والموارد المتعلقة بتطوير السياسة البيئية وتطبيقها ومراجعتها والحفاظ عليها¹.

وعليه يمكن أن نقول أن الإدارة البيئية إدارة متخصصة تتمتع بقدر كاف من الاستقلالية وتعمل في إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة التنسيق فيما بين المؤسسة والجهات الخارجية من أجل دمج الاعتبارات البيئية الملائمة في العمليات الإنتاجية ومعالجة مشاكل حماية البيئة وسلامة العاملين على نحو أفضل وهذا للوصول بالمؤسسة إلى ما يعرف بالكفاءة البيئية.

2 / أهمية الإدارة البيئية :

إن للإدارة البيئية أهمية بالغة في المؤسسات الاقتصادية، وذلك للأسباب التالية²:

- قيام سلطة واحدة بمهام متابعة مصادر التلوث وحماية نوعية البيئة في المؤسسة الاقتصادية؛
- رصد نوعية البيئة في المؤسسة على نحو أفضل؛
- القدرة على إجراء دراسات للتحكم في التلوث، والتوصل إلى حلول تحقق مصالح المؤسسة إلى أقصى حد ممكن؛
- التحكم الجيد في مختلف التكاليف، وتحقيق وفورات في تكاليف تشغيل وحدات معالجة النفايات؛
- سوف تتعامل السلطات التنفيذية مع كيان مؤسسي واحد معني بالقضايا البيئية في المؤسسة؛
- القدرة على إشراك كفاءات خارجية متخصصة في تنفيذ برامج الإنتاج الأنظف؛

¹ محمد الهادي خنوس، مرجع سابق، ص30.

² عبد الكريم خليح، دور نظام الإدارة البيئية Iso14001 في توجيه السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات سطيح، 1. الجزائر، 2017: ص71.70.

• وضع الإرشادات الخاصة بالنظافة العامة والتجميل وحماية البيئة الداخلية.

ثانيا: نظام الإدارة البيئية ISO 14001

وستنطرق أولا إلى مفهوم نظام الإدارة البيئية

1/ تعريف نظام الإدارة البيئية :

هناك عدة تعريف لنظام الإدارة البيئية، ويمكن حصر أهمها فيما يلي:

مجموعة المواصفات الخاصة بكيفية عمل المؤسسات في القضاء على التلوث عن طريق وضع نظام رسمي وقاعدة بيانات من اجل متابعة الأداء البيئي .

أما تقرير منظمة الأمم المتحدة حول البرامج البيئية، فيرى أن مفهوم الإدارة البيئية على مستوى المؤسسة يقوم أساسا على وضع الخطط والسياسات البيئية من اجل رصد وتقييم الآثار البيئية للمؤسسة، على أن تشمل كافة المراحل الإنتاجية، انطلاقا من الحصول على المواد الأولية وصولا إلى المنتج النهائي، والجوانب البيئية المتعلقة به وتقوم أيضا على تنفيذ أكفأ الإجراءات الرقابية، مع الأخذ بالحسبان جانب التكاليف والأثر البيئي لهذه الإجراءات، إضافة إلى كيفية استخدام الموارد. ولا بد من توضيح الأدوات والطرق المتبعة لمنع التلوث والاستخدام الرشيد للموارد¹.

وبالتالي فنظام الإدارة البيئية هو ذلك النظام الفرعي من النظام الكلي للمؤسسة يستخدم كأداة وصل بين المؤسسة والبيئة الطبيعية بكل محتوياتها، ويساعد المؤسسة على تحديد ومن ثم التحكم في الآثار البيئية السلبية لأنشطتها ومنتجاتها أو خدماتها، بالإضافة إلى ضمان التحسين المستمر للأداء البيئي المتوصل إليه.

2 / نظام الإدارة البيئية ISO 14001 :

ستنطرق أولا إلى مفهوم نظام الإدارة البيئية ISO 14001، ثم بعدها سنتعرض دوافع تبنيه.

1- مفهوم نظام الإدارة البيئية ISO 14001 :

تعتبر المواصفة الدولية لنظام الإدارة البيئية ISO 14001 عبارة عن مجموعة من المتطلبات تهم بتكوين نظام إدارة بيئية يمكن تطبيقه في جميع أنواع وأحجام المؤسسات، ويتكيف مع مختلف الظروف المتنوعة، وتسهل هذه المواصفة أساسا عملية تطبيق نظام إدارة بيئية من خلال جمع متطلبات المواصفة وتحديدتها بشكل متزامن ودراستها في أي وقت. فهو عنصر جامع وموحد

¹ محمد أمين بن الطاهر، رشيدة شعبان، الإدارة البيئية كآلية لتحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2021، ص29.

لمختلف الممارسات البيئية في المؤسسة، ويوفر منهجية عمل متكاملة من أجل التسيير والتحكم في الآثار البيئية السلبية للمؤسسة والحد منها¹.

ويعرف نظام الإدارة البيئية ISO 14001 على أنه مجموعة من المتطلبات والمواصفات الخاصة بكيفية عمل المؤسسات في القضاء على التلوث، وذلك عن طريق وضع نظام رسمي وقاعدة بيانات من أجل متابعة الأداء البيئي.

ويمكن تعريفه كذلك على أنه: مواصفة قياسية دولية تحدد المتطلبات اللازمة لنظم إدارة البيئة، وذلك لتمكين المنظمات والمؤسسات من تكوين سياسة وأهداف بيئية مع الأخذ بعين الاعتبار المتطلبات القانونية والآثار البيئية المهمة هذه المواصفة يمكن تطبيقها على المؤثرات البيئية التي يمكن للمؤسسة أن تتحكم فيها ..

ويعرف كذلك بأنه جزء من النظام الإداري الكلي للمؤسسة يتم إدماجه في هيكلها التنظيمي دوره هو تطوير وتطبيق السياسة البيئية والتحكم وإدارة الآثار البيئية السلبية للمؤسسة الاقتصادية. حيث يشير هذا التعريف كما هو الحال في سابقه إلى نظام الإدارة البيئية بوصفه نظام إداري ضمن نظام المؤسسة الكلي، تكمن أهميته في تحديد السياسة والأهداف البيئية للمؤسسة وتحقيقها. وفي نفس الإطار، يوصف بأنه جزء من نظام الإدارة الكلي الذي يتضمن الهيكل التنظيمي وأنشطة التخطيط والمسؤوليات الإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتطوير وتنفيذ وتحقيق المراجعة والمحافظة على السياسة البيئية².

وبالتالي فنظام الإدارة البيئية ISO 14001 هو عبارة عن وثيقة أو خارطة طريق طوعية صادرة عن تنظيم دولي معروف وتحظى بموافقة الأطراف ذات المصلحة، توفر للمؤسسة المتطلبات الضرورية لإقامة نظام الإدارة البيئية، من خلال تحديد السياسة والأهداف والغايات البيئية وتخطيط البرامج ورصد الوسائل اللازمة لتحقيقها، والقيام بعمليات المراجعة وتصحيح الانحرافات والتحسين المستمر للأداء البيئي.

تجدر الإشارة هنا إلى أن المنظمة العالمية للتقييس ISO تقوم في كل مرة بعملية مراجعة وتحديث لمختلف المواصفات الصادرة عنها، وهذا ما حدث مع مواصفة نظام الإدارة البيئية ISO 14001، والذي تمت تحديثه مرتين منذ إصداره سنة 1996، التحديث الأول كان في سنة 2004 والتحديث الثاني كان في 2015 .

ب- دوافع تبني نظام الإدارة البيئية ISO 14001

إن مواصفة نظام الإدارة البيئية ISO 14001 ليست الوحيدة في هذا المجال، ولكن نتيجة للاعتراف الدولي بها وإمكانية تطبيقها في كل أنواع وأحجام المؤسسات، بالإضافة إلى انتشارها المتسارع وتزايد أعداد المؤسسات المطبقة لها جعلها تحتل مكانة

¹ عبد الكريم خليلح، دور نظام الإدارة البيئية ISO 14001 في توجيه السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات سطيح، 1. الجزائر، 2017، ص 80.

² مرجع سابق، ص 81.

خاصة في مختلف الكتب والبحوث التي تناولت العلاقة بين البيئة والمؤسسة الاقتصادية، وتباين دوافع تبنيها من مؤسسة إلى أخرى، فمن جهة تشكل أداة للإدارة البيئية داخل المؤسسة، ومن جهة أخرى وسيلة للإشهار أو لإظهار الالتزام البيئي للمؤسسة مع محيطها الخارجي، وعليه يمكن تقسيم دوافع التبني إلى دوافع خارجية وأخرى داخلية، والتي تتمثل بالآتي¹:

الدوافع الخارجية : وهي التي تتمثل بالضغوطات الخارجية التي ترغب المؤسسة على تبني وتطبيق متطلبات المواصفة، وهي:

• **طلب السوق Market demand:** يعتبر طلب السوق على المنتج المسؤول بيئياً أو مقاطعة المنتج الضار بيننا سبباً مباشراً لزيادة الوعي البيئي لدى المنتجين، والذي يدفعهم للعمل بالمواصفة بغرض تقليل المؤثرات البيئية على المستهلكين من خلال الاهتمام الجدي والكبير بالجوانب البيئية وتصميم المنتج وإنتاجه وتغليفه وتوزيعه والتصرف به. وعليه يزداد الطلب على المنتجات الصديقة للبيئة.

• **مزايا السوق Market advantages :** حيث تحصل المؤسسات التي يكون إنتاجها غير مضر بالبيئة على الحصة السوقية الأكبر، كونها تتمكن الزبائن من تحقيق أهدافهم البيئية، بإنتاج منتجات بواسطة تكنولوجيا نظيفة وتبني مبادئ الإدارة غير الملوثة، فالحصول على شهادة الإدارة البيئية ISO 14001 يحسن صورة وشرعية المؤسسة، وهذا يمثل ميزة تنافسية للمؤسسات كونها تبين مقدار اهتمامها بالجوانب البيئية.

• **متطلبات تعاقدية Contractual requirements:** تعد إدارة المومون عنصراً مهماً للإدارة البيئية الخارجية حيث تقيم المؤسسات الأداء البيئي للمومون لتحديد احتمال التعامل معهم، وتستطيع المؤسسات تشجيع المومون على تحسين الأداء البيئي، وغالبا ما يتم إشراك المومون في عملية التصميم، وبذلك أصبحت ضرورة الضغط على المومون وسيلة لتحسين الأداء البيئي لهم وتثبيت مسؤولياتهم تجاه البيئة وكمثال على ذلك ما أعلنته شركتنا فورد (Ford) وجنرال موتورز (General Motors) سنة 2003، بأنه يجب على كل شركات المناولة العاملة معها ومومونها عبر العالم أن تكون لديهم مواصفة نظام الإدارة البيئية ISO 14001

• **متطلبات حكومية Government requirements :** تلعب الدولة دوراً حاسماً في تعزيز وتفعيل الأداء البيئي من خلال التشريعات والأنظمة البيئية، ونظام الإدارة البيئية يسمح باليقظة تجاه تلك القوانين والتشريعات البيئية. ففي الدول المتقدمة الرائدة في الأنظمة والتعليمات البيئية، تعطى أهمية بالغة لنظام الإدارة البيئية ISO 14001 بسبب الدور الذي يلعبه كبديل عن الأنظمة والتشريعات المشددة والمكلفة، وبذلك تكون عملية الحصول على شهادة ISO 14001 وسيلة لتحقيق الأهداف البيئية وبالتالي تحسين الأداء البيئي. كما تسمح هذه الشهادة بتحسين علاقة المؤسسة مع السلطات المعنية، وهو ما يسمح لها بالحصول على عدة امتيازات (كسهولة الحصول على تراخيص الاستغلال مثلاً).

¹ مرجع سابق، ص 84.

• **تقليل التعددية والتكرار Reduce multiplicity and redundancy**: إن زيادة الاهتمام بالجوانب البيئية وازدياد عدد الأنظمة والتعليمات التي تتعلق بالبيئة، أدى إلى التوجه نحو قبول المواصفة الدولية ISO 14001 باعتبارها الطريق المؤدي إلى الهدف الذي تسعى إليه كافة المؤسسات، وهو تدنئة عدد مرات التدقيق الخاص بالبيئة على الأنشطة والمنتجات. وهذا ما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق وفورات في تكاليف الفحوصات المتعددة والالتزامات التي تصرف على المؤسسات بسبب تباين القوانين والتعليمات.

– **الدوافع الداخلية (المزايا الداخلية)**: إن حصول المؤسسة على مثل هذه الشهادة كنوع من برامج نظام الإدارة البيئية يؤدي إلى تحقيق المزايا الداخلية التالية¹:

- يوفر للمؤسسة قيمة تجارية ودورا رياديا في مجال البيئة؛
- يحسن من الأداء والفعالية داخل المؤسسة من خلال تخفيض عمليات الهدر في الطاقة والمواد الأولية؛
- يسمح بتعبئة المستخدمين في مسعى حماية البيئة وتحفيزهم وزيادة رضاهم الوظيفي باعتبارهم أول من يتأثر بالإنبعاثات والنفايات السامة الصادرة عن نشاط المؤسسة؛
- زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل حالات عدم التطابق والذي سيترتب عليه تقليل الهدر والوقاية من التلوث وإحلال الكيمائيات والمواد الأخرى؛
- تخفيض التكاليف عن طريق تقليل النفايات وبالتالي تقليل من تكاليف معالجتها (سواء داخل المؤسسة أو خارجها بواسطة المؤسسات المتخصصة في هذا المجال)، وكذلك عن طريق إدارة أفضل للجوانب البيئية لعمليات المؤسسة وهو ما يخفف من الضغط الموجه من الجهات الرسمية الحكومية وجمعيات حماية المستهلك، وجمعيات حماية البيئة لأنه يظهر جدية المؤسسة اتجاه البيئة والمحافظة عليها؛
- يوفر للمؤسسة الاقتصادية المتطلبات المتمثلة في: الهيكل والمسؤوليات والعمليات والموارد اللازمة للإدارة الفعالة للبيئة؛
- يعمل على الحد من الانبعاثات الغازية وأخطار الحوادث البيئية، كما يرفع من مستوى الأمن في العمليات الإنتاجية.

ج- متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001:

¹ مرجع سابق، ص 86.

حددت المنظمة الدولية للمواصفات القياسية مجموعة من المتطلبات لأجل تطبيق نظام الإدارة البيئية ISO 14001 بشكل ناجح، والتي من شأن تطبيق هذه المتطلبات يخلق بيئة صديقة للمنظمة والمجتمع على حد سواء، وعلى أساس ذلك فقد ذكر عدد من الباحثين هذه المتطلبات في كتاباتهم على وفق ما حددته منظمة ISO هي¹:

السياسة البيئية Environmental Policy : على وفق السياسة البيئية يجب على الإدارة العليا في المنظمة تحديد الأهداف والسياسات التي تخدم تطبيق نظام الإدارة البيئية بشكل فعال، عبر تحديد المتطلبات القانونية والبيئية والتنظيمية، فضلا عن التأكيد على تحديد فريق العمل للقيام بتطبيق هذا النظام، وكذلك القيام بقياس مستوى التنفيذ المحرز، فضلا عن تحديد مواعيد الانتهاء من تطبيق النظام. وتشمل السياسة البيئية المجالات السبعة التالية :

- الامتثال التنظيمي
- منع التلوث
- حفظ الوثائق
- الانبعاثات والنفايات السائلة
- علم البيئة والمجتمع
- المواد الخطرة والسامة
- الاتصالات.

التخطيط planning : بعد تحديد السياسة البيئية في المنظمة، تقوم الإدارة العليا بعملية وضع الخطة البيئية وطريقة تنفيذها بشكل صحيح، فمن خلال تنفيذ الخطة البيئية تتعرف المنظمة على تأثير عملياتها على البيئة وكيفية السيطرة عليها، وكذلك تحديد الآثار القانونية المترتبة على ذلك وإيجاد السبل الناجعة التي تحمي المنظمة من الملاحقة القانونية وهذا يعتمد بالدرجة الأساسية على نوع القطاع التي تعمل فيه المنظمة والموقع الجغرافي لها، واستناد إلى هذه المعلومات تكون أهداف وغايات المنظمة واضحة تجاه البيئة. فان تحقيق عملية التخطيط تتطلب الخطوات الآتية :

- الجوانب البيئية؛
- المتطلبات البيئية القانونية وغيرها؛

¹ م.م محمد ابراهيم محمد حسين الجبوري، تأثير عناصر الإنتاج المسؤول على متطلبات نظام الإدارة البيئية الايزو 14001، كلية القلم الجامعة/كركوك، ص306.

- الأهداف والغايات والبرامج.

التنفيذ والتشغيل operation and implémentation: يستدعي تنفيذ الخطة البيئية وجود أشخاص مؤهلين و مدربين

و إجراءات موثقة و اتصالات واضحة فضلا عن ضرورة ضبط الوثائق و العمليات

و الاستعداد للطوارئ و الاستجابة و يتضمن متطلب التنفيذ و التشغيل متطلبات فرعية هي كما يلي ¹:

- تنظيم الأدوار والمسؤوليات

- التدريب والوعي والكفاءة

- الاتصالات

- وثائق نظام الإدارة البيئية.

- ضبط الوثائق

- السيطرة على العمليات.

- التأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها.

الفحص والتصحيح checking and scrutinizing: يعد أن هذين النشاطان من الأنشطة الأساسية في الإدارة البيئية

لأنهما يضمنان توافق أداء المنظمة مع ما هو مخطط من خلال المتابعة والقياس لكل ماله اثر مباشر في البيئة من أنشطة وعمليات عن طريق تنظيم السجلات وحفظها ومراجعة نظام الإدارة البيئية، حتى تتمكن من القيام بالإجراءات التصحيحية والوقائية في حالة عدم المطابقة.

مراجعة الإدارة management overview: يجب على الإدارة العليا وعلى مدد زمنية مراجعة نظام الإدارة البيئية للمنظمة

للتأكد من استمرار ملائمته وكفايته وفعالته، والبيانات الواردة في مراجعة الإدارة يجب أن تشمل:

- نتائج التديقات الداخلية وتقييمات المطابقة للمتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى التي تخضع لها المنظمة؛

- المعلومات الواردة من الأطراف الخارجية المهتمة، بما في ذلك الشكاوى؛

- الأداء البيئي للمنظمة؛

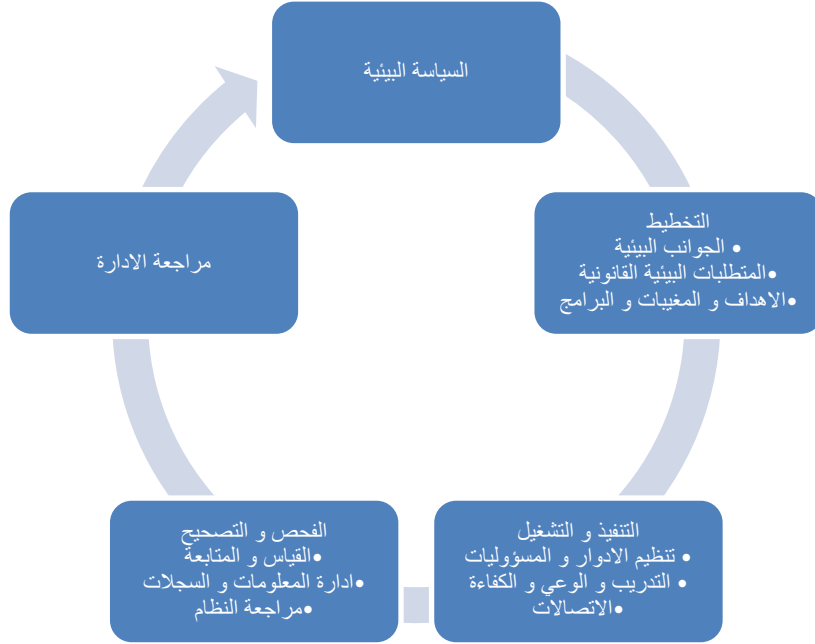
¹ نفسه.

• مستوى تحقيق الأهداف؛

• حالة الأعمال التصحيحية والوقائية وتوصيات التحسين؛

و يمكن تلخيصها في الشكل الموالي :

الشكل رقم (03): المتطلبات الأساسية للمواصفة الدولية ISO 14001



المصدر: من إعداد الطالبان

الفرع الثالث : نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية Occupational Health And Safety Management

System ISO 45001

أولا تعريف نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية :

يعتبر هذا النظام مثل الأنظمة التي تناولناها في المطلبين السابقين (الجودة والبيئة) جزءا من نظام تسيير المؤسسة (نظام فرعي)، وليس نظاما مستقلا. ويهدف إلى الوقاية من المخاطر التي يتعرض لها العمال والأجراء أثناء عملهم، والمعالجة السليمة للطوارئ فور حدوثها بطريقة تحافظ على حقوق العمال وحياتهم، بالإضافة إلى متابعة صحة العمال والحرص على عدم تدهورها.

• أهداف نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية :

تتلخص أهداف إدارة الصحة و السلامة في حماية عناصر الإنتاج الثلاثة، اليد العاملة، معدات وسائل الإنتاج، و المواد الأولية من الضرر و التلف الذي قد يلحق بها من جراء وقوع الحوادث و إصابات العمل، و ذلك بتوفير بيئة عمل آمنة من المخاطر و الأمراض المهنية من خلال¹ :

- حماية العنصر البشري بمنع تعرضهم للإصابات و الحوادث و التي قد تسبب الأمراض المهنية؛
- الحفاظ على الآلات و المعدات من التلف و الضياع نتيجة الحوادث التي تقع في العمل؛
- خلق الأمان و الطمأنينة و الراحة للعامل و توفير بيئة عمل آمنة مما يرفع معنوياته و ثقته بنفسه مما يؤدي إلى تحسين الأداء و زيادة الإنتاجية؛
- تخفيض كلفة الإنتاج بتوفير الأموال التي تدفع جراء الإصابات في العمل أو الأجهزة التي تتعرض للتلف ؛
- المحافظة على سلامة البيئة؛
- تطبيق نظام إدارة الجودة.

ثانيا تعريف المواصفة ISO 45001 لنظام إدارة الصحة و السلامة المهنية :

هو المعيار الدولي الذي يحدد متطلبات نظام إدارة الصحة و السلامة في العمل، مع مبادئ توجيهية لاستخدامها، بغرض تمكين المنظمة من تحسين أداء نظام الصحة و السلامة المهنية بشكل استباقي من حيث الوقاية من الإصابات و المشاكل الصحية . كما يعتبر معيار دولي جديد يصف متطلبات الصحة و السلامة في العمل، ينطبق هذا المعيار على المنظمات من جميع الأحجام، والتي تهدف إلى إدارة الوقاية من الحوادث و الإصابات في مكان العمل، و الأمراض و الوفيات المرتبطة بالعمل² . و تهتم المواصفة بعوامل مهمة تتعلق بالمنظمة مثل سياق المنظمة، و عوامل تتعلق باحتياجات و توقعات عملائها وأي أطراف لها علاقة بها، بالإضافة إلى دمج جوانب أخرى للسلامة و الصحة المهنية مثل صحة ورفاهية العمال³ .

1 مشان عبد الكريم، دور نظام الصحة و السلامة المهنية في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الصناعية، علوم التسيير (أطروحة دكتوراه)، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019: ص18.

2 اد. العياشي زرار، حمزة بن وريدة، نظام الصحة و السلامة المهنية وفق المواصفة القياسية الدولية 2018: iso 45001، المدرسة العليا لأساتذة التعليم التكنولوجي بسكيكدة، الجزائر، 2019: ص41.

3 مشان عبد الكريم، مرجع سابق، ص85.

بصفة عامة يمكننا القول أن المواصفة ISO 45001 هي معيار دولي لنظام الصحة والسلامة المهنية إرشادي غير إلزامي على المؤسسات صادر عن المنظمة العالمية للتقييس، يتم منح شهادة الايزو في مجال الصحة والسلامة للمؤسسات التي تلتزم به، هدفه الحد من حوادث العمل قبل وقوعها .

1/ فوائد المواصفة ISO 45001:

إن وجود نظام ISO 45001 لإدارة الصحة والسلامة المهنية في المنظمة سيساعد على حماية العمال والأصول المهمة في العمل وبالتالي سيقود العمل نحو النجاح والازدهار، فيحقق هذا النظام الحصول على الفوائد التالية (ISO, 2018)¹:

- الحد من الأحداث السلبية في مكان العمل؛
- انخفاض في التغيب ودوران العمالة، والسماح لمزيد من إنتاجية عالية؛
- انخفاض في تكلفة الأقساط تأمين؛
- خلق ثقافة الصحة والأمن التي تشجع بدورها العمال على لعب دورا نشطا في إدارة الصحة والسلامة المهنية؛
- زيادة الالتزام من الإدارة والاستباقية في تحسين الأداء لإدارة الصحة والسلامة المهنية وتخفيف
- الابتكار والتحسين المستمر؛
- القدرة على الوفاء بالالتزامات القانونية والتنظيمية؛
- تحسن صورة المنظمة؛
- زيادة في معنويات العمال؛
- التوافق مع التشريعات والقوانين والتقليل من الخسائر في العمل؛
- نظام عالمي موحد للصحة والسلامة المهنية لجميع الشركات على اختلاف أحجامها.

2/ الفرق بين المواصفة ISO 45001 والمواصفة OHSAS 18001 :

¹ اد. العياشي زرزار، حمزة بن وريدة، مرجع سابق، ص4645.

صدرت المواصفة الدولية للصحة والسلامة المهنية الأيزو 45001 بتاريخ 12 مارس 2018 حيث ستحل بديلا لمواصفة OHSAS 18001، ومن المتوقع أن تقوم الشركات الحاصلة على شهادات اعتماد المواصفة OHSAS 18001 بتحويل شهاداتها إلى المعيار الدولي ISO 45001 خلال ثلاث سنوات من تاريخ الإصدار .

وفي ضوء هذا الإصدار، وجد عدد من الاختلافات الرئيسية الواضحة بين ISO 45001 و OHSAS 18001 وهي¹:

- الفرق الأول يتعلق بهيكل المواصفة، حيث اعتمدت ISO 45001 على (Annex SL) الذي يفرض و يوحد الهيكل رفيع المستوى والنصوص والمصطلحات الشائعة والتعريفات للأجيال القادمة من مواصفات نظم الإدارة (مثل ISO 9001، ISO، 14001، وما إلى ذلك)، ويهدف هذا الهيكل لتسهيل عملية التنفيذ ودمج العديد من أنظمة الإدارة بطريقة منسقة ومنظمة وفعالة.
 - في هذه المواصفة الجديدة سيكون هناك تركيز أكبر على إطار المنظمة، وسيكون على المنظمات أن تنظر إلى قضايا وموضوعات أبعد وأعمق من الصحة والسلامة الداخلية أو الخاصة بها، ومراعاة ما يتوقعه المجتمع منهم فيما يتعلق بقضايا الصحة والسلامة.
 - تقوم بعض المنظمات التي تتبنى OHSAS 18001 بتفويض مسؤوليات الصحة والسلامة لمدير السلامة فقط، بدلا من دمج النظام في عمليات المؤسسة، لذا ركزت ISO 45001 على ضرورة إدماج جوانب الصحة والسلامة في نظام الإدارة العام للمنظمة، مما يدفع الإدارة العليا أن يكون لها دور قيادة أقوى فيما يتعلق بنظام إدارة السلامة والصحة المهنية.
 - ركزت ISO 45001 على تحديد ومراقبة (Risks) بدلا من (Hazards)، وليس كما نصت OHSAS .
 - ألزمت ISO 45001 المنظمات أن تأخذ في الاعتبار كيفية إدارة الموردين والمقاولين لمخاطرهم .
 - تم تغيير بعض المفاهيم الأساسية في ISO 45001، مثل المخاطر، العامل ومكان العمل. وهناك أيضا تعريفات جديدة لبعض المصطلحات مثل الرصد والقياس، والفعالية، أداء السلامة و الصحة المهنية والعمليّة.
 - تم استبدال مصطلح "الوثيقة" و"السجل" بمصطلح "معلومات موثقة"، ونصت المواصفة أيضا على ضرورة الحفاظ على هذه المعلومات الموثقة بالقدر اللازم للتأكد من أن جميع العمليات قد نفذت طبقا للمخطط لها.
- وعلى الرغم من هذه التغييرات، فإن الهدف العام للمواصفة الجديدة ISO 45001 لا يزال هو نفسه كما في 18001 OHSAS، والجدول رقم (01) يلخص هاته الفروقات :

¹ مرجع سابق، ص 4746.

الجدول (02): الاختلافات الرئيسية بين OHSAS 18001 و ISO 45001

OHSAS 18001	ISO 45001
مواصفة عالمية صادرة عن المنظمة العالمية للتقييس	مواصفة محلية بريطانية صادرة عن المنظمة البريطانية للتقييس (BSI)
OHSAS 18001 يركز على إدارة مخاطر الصحة و السلامة المهنية و غيرها من القضايا الداخلية	ISO 45001 يركز على التفاعل بين المنظمة و بيئة أعمالها
OHSAS 18001 قائم على الإجراءات	ISO 45001 يعتمد على العملية
OHSAS 18001 ليست كذلك	ISO 45001 ديناميكي في جميع البنود
OHSAS 18001 يتعامل حصريا مع المخاطر	ISO 45001 يأخذ بعين الاعتبار المخاطر و الفرص
OHSAS 18001 لا يتضمن وجهات نظر الأطراف المعنية	ISO 45001 يتضمن وجهات نظر الأطراف المعنية

المصدر: مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية و الإدارية، بسكيكدة-الجزائر، 2019.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات وبحوث وأطروحات كما يلي:

1- دراسة فاطمة الزهراء العكازي ، محمد فلاق سنة 2018

بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- دراسة حالة مؤسسة "Trans-canal Chelef" - بوادي الفضة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،

وذلك من خلال دور الأبعاد التالية للمسؤولية (التوظيف، جودة حياة العمل، الأجور والمكافآت، الخدمات الاجتماعية) وتكونت عينة الدراسة من (87) مفردة من عمال مؤسسة Trans-canal، وقد تم استخدام أدوات التحليل الإحصائي، تحليل الانحدار المتعدد، تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، اختبار (F)، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a < 0.05$) لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (التوظيف، جودة حياة العمل، الأجور والمكافآت، الخدمات الاجتماعية) على ظروف العمل في مؤسسة - TransCanal، كما أنه يوجد علاقة موجبة وطردية بين متغيرات الدراسة، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a > 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، مدة الخدمة، الرتبة).

2-دراسة نهلة عبد القادر هاشم، منيرة جعلان على العازمي سنة 2020

بعنوان: نظام الإدارة المتكاملة وإمكانية تطبيقه في المدارس الثانوية الحكومية بدولة الكويت

لقد عرف إجرائيا نظام الإدارة المتكاملة بأنه منظومة إدارية تعمل على تحقيق التكامل من خلال دمج أنظمة الجودة (ISO9001)، والإدارة البيئية (ISO14001) والصحة والسلامة المهنية (OSHAS18001)، في نظام واحد أكثر فعالية، بحيث يتم فيه المتابعة والمراقبة لتحسين فعالية الأداء المدرسي والاستخدام الأمثل للموارد وتحقيق جودة المخرجات بأقل جهد وتكلفة في المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت.

وتمثل هدف هذا البحث فيما يلي :

- التعرف على الأسس النظرية للإدارة المتكاملة بالمدارس المعاصرة.
- الوقوف على واقع إدارات المدارس الثانوية الحكومية بالكويت.

- التوصل إلى مقترحات لتطبيق نظم الإدارة المتكاملة بالمدارس الثانوية الحكومية بالكويت.

3-دراسة مقدم وهيبه ، بكار بشير

بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية

تتعلق المواصفة القياسية ايزو 26000 بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات ، هدفها تعريف و توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية و جعله قابلا للتطبيق في المنظمات ، و هي تركز على رغبة المنظمات في تحمل تبعات آثار نشاطاتها و قراراتها على البيئة و المجتمع ، حيث كان الهدف من هذه الدراسة التعريف بالمواصفة الدولية ايزو 26000 مع التطرق إلى واقع تطبيق هذه المواصفة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية .

4- دراسة جميلة العمري سنة 2016

بعنوان: إسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية- أطروحة دكتوراه

هدفت الدراسة إلى الكشف عن إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لبعض شركات التأمين في الجزائر، ومن أجل التحقق من ذلك تم الاستعانة باستبانة شملت (53) فقرة، لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة، والتي تكونت من (200) فرد يمثلون فئة الموظفين في خمسة شركات للتأمين؛ وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V20). بالإضافة إلى ذلك تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها الانحدار الخطي المتعدد والبسيط لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد تحليل البيانات و اختبار فرضيات تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية ما بين التركيز على المسؤولية الاجتماعية اتجاء (العملاء، العاملين، أخلاقيات الأعمال، المحاسبة والإفصاح عن الأداء الاجتماعي) في تحقيق الميزة التنافسية؛ وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية ما بين التركيز على المسؤولية الاجتماعية اتجاء (المجتمع، البيئة) في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات المبحوثة؛ بإضافة إلى أن الشركات تقوم بتحديد اعتبارات ضرورية لنجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية لديها، وتحتم بقيامها بالإفصاح والمحاسبة عن أدائها الاجتماعي و كذا وجود أثر مساهمة تبني المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية في الشركات المبحوثة، وقد تم تقديم بعض الاقتراحات أهمها: يجب على الشركة بناء علاقات وطيدة مع الفئات المتعاملين معها، من خلال مضاعفة اهتمام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية ومحاولة إدراجها ضمن أهدافها وتوجهاتها الإستراتيجية والحوار مع جميع الأطراف ذات المصلحة؛ مما يعكس قدرة الشركات الربحية على مواجهة التغيرات البيئية المتسارعة والمؤدية إلى التحفيز على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية.

5- دراسة أسيل إسماعيل ، زهرة عبد محمد سنة 2020

بعنوان: مدى توافر متطلب إدراك المسؤولية الاجتماعية و إشراك أصحاب المصالح وفق المواصفة الدولية ISO 26000- دراسة حالة في دائرة السيطرة النوعية / الجهاز المركزي للتقييس و السيطرة النوعية

هدف هذا البحث لقياس إمكانية تطبيق المواصفة الدولية ISO 26000:2010 وكذلك تصميم قوائم فحص لمتطلب إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح (المتطلب الخامس) للمواصفة الدولية ISO 26000 البالغة (5) متطلبات فرعية بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات. وتكمن أهمية البحث من خلال المساهمة في تعريف عينة البحث وزيادة إدراكهم بالإطار المعرفي للمسؤولية الاجتماعية وتقييم أداءها استراتيجياً. من بين أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث على أن جوهر نشاطات ومسؤوليات دائرة السيطرة النوعية يتركز على المسؤولية الاجتماعية. أخيراً يوصي الباحثان بضرورة تبني إدارة دائرة السيطرة النوعية مفاهيم المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية (ISO 26000) عند صياغة أهدافها الاستراتيجية وبالنتيجة تضمين مفاهيمها في جدول الأعمال اليومية وضمن أولوياتها الاستراتيجية .

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

فيما يلي دراسات باللغة الأجنبية التي تناولت بعض الجوانب من الموضوع، وهي متنوعة من حيث طبيعتها إلى مقالات وبحوث وأطروحات كما يلي:

1- مقال 2017 Hafizzudin Muzaimi, Boon Cheongm, Syaiful Rizal Hamid

بعنوان: نظام الإدارة المتكاملة: تكامل ايزو 9001، ايزو 14001، 18001 و ايزو 31000

حيث كان أبرز ما هدفت إليه الدراسة موضحاً في النقاط التالية :

- نهج التنفيذ لنظام الإدارة المتكامل
 - فائدة نظام الإدارة المتكامل
 - المكونات المتقاربة لنظام الإدارة المتكامل
 - التكامل المبتكر لمعيار ISO 31000 في نظام الإدارة المتكامل
- وقد تمثلت نتائج الدراسة فيما يلي :
- أحد الأساليب نحو الاستدامة هو من خلال دمج نظام الإدارة ليصبح أكثر مرونة وفعالية وتنافسية في الصناعة. و يمكن دمج المكون الذي يمكن دمجها بينما يجب استخدام المكون الذي لا يمكن دمجها كنظام إدارة واحد
 - لا ينبغي دمج جميع المستندات أو المكونات ، إذا تعذر دمجها ، فسنستخدمها كنظام إدارة واحد . هناك عدد قليل من العوامل في نظام إدارة الاستثمارات التي يمكن أن توفر الفعالية في الإدارة والنقطة الرئيسية هي نحو فعالية التكلفة ، وتحسين الإدارة والنظام والمنفعة التشغيلية.
 - يمكن تطبيق IMS على أي من المنظمات التي تنطوي على نظام الإدارة .

2-دراسة حالة : 2017 Núrria Arimany-Serrat, Anna Sabata-Aliberch

بعنوان: المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري

كان الهدف من هذا البحث هو إظهار ما تعنيه شهادة IQNet SR10 لنظام إدارة المسؤولية الاجتماعية للشركات. من بين مجموعة واسعة من الشهادات الحالية . حيث تصف الدراسة كيف تفيد شهادة نظام إدارة المسؤولية الاجتماعية (SR) الشركة ، وطريقة القيام بالأشياء التي تحددها في الشركة ، وما هو الجهد المطلوب للحفاظ على الشهادة. كما يسلط الضوء على طريقة لإدارة الشركات تركز على بقائها ، حيث يجب أن توفر أنظمة الإدارة قيمة مضافة اقتصادية واجتماعية وبيئية للشركات ليكون لها مستقبل في عالم دولي يتطلب أوراق اعتماد لإثبات ذلك.

3- دراسة Anber Abraham سنة 2014

بعنوان: اثر المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري على دراسة حالة أداء الشركة في الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال على أداء المؤسسة، وزع الاستبيان على 120 شركة من شركات الاتصالات في الأردن، استخدم الباحث الأدوات والأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة ومن أهم النتائج المتوصل إليها: أن 101 شركة وافقت على أن هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعادها (ظروف العمل، الأجور، العلاقات بين العمال) وبين أداء المؤسسات.

4-دراسة Mohammed Bakiri سنة 2006

عنوان: المساهمة في إدارة و تقييم تكامل أنظمة الإنتاج، مجالات الجودة و السلامة و البيئة

أطروحة دكتوراه تخصص Productique جامعة بوردو 1، مدرسة الدكتوراه في علوم الفيزياء و الهندسة، فرنسا. ركزت هذه الدراسة على كيفية دمج جوانب الجودة، البيئة والسلامة المهنية في وظيفة الإنتاج داخل المؤسسة، مع تقديم حالة مؤسسة لصناعة البواخر يقع مقرها بمدينة بوردو الفرنسية.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أهمية امتلاك المؤسسة لنماذج مرجعية خاصة بوضع وقيادة وتقييم نظام الإنتاج، وذلك من خلال دمج المتطلبات المتعلقة بالجودة، البيئة ولسلامة المهنية التي تفرضها المواصفات الدولية. وتوصلت الدراسة إلى اقتراح نموذج لعملية الإنتاج ضمن نظام الإدارة المتكاملة بالاعتماد على أسلوب GRAI ، إضافة إلى تحديد مجموعة من المؤشرات لقيادة وتقييم عملية الإنتاج ضمن نظام الإدارة المتكاملة.

5-دراسة Gasparik Jozef سنة 2009

بعنوان: نظام الإدارة المتكامل أداة فعالة لتحسين مستوى الجودة و البيئة و السلامة في شركة البناء

هدفت هذه الدراسة إلى وصف الخطوات الأساسية المتعلقة بتطوير نظام الإدارة المتكامل بالاعتماد على المواصفات الثلاثة 2008: ISO9001 نظام إدارة الجودة 2004: ISO14001 نظام الإدارة البيئية، 2007: OHSAS18001 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، بحيث تحلل هذه الدراسة العمليات الأساسية لنظام الإدارة المتكامل مثل الرؤية، التخطيط التنفيذي المراقبة، التحسين وتعرضت هذه الدراسة للوثائق المتعلقة بنظام الإدارة المتكامل والتي تتضمن جزء خاص لتخطيط نظام الإدارة المتكامل، وتم تنفيذ هذه الطريقة بنجاح في عشرين مؤسسة سلوفاكية، وبلغ المؤلف على أساس التجربة العملية خلال عملية تطوير وتنفيذ نظام الإدارة المتكامل في مؤسسات البناء عن الآثار التي تؤثر على هذا النظام أثناء عملية التخطيط وتحقيق البناء. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن تنفيذ وتحسين نظام الإدارة للتكامل الفعال في مؤسسات البناء يؤدي إلى تحسين جودة الإنتاج وسلامة جميع العاملين وتطبيق كل المعايير الوطنية والدولية المتعلقة بالجوانب السنوية وتحقيق رضا الرياض ماه دست بضرورة أن يلهم نظام الإدارة المتكامل من قبل جميع الموظفين، وأن هذا النظام ليس هدف ولكنه تحقيق رضا الرياض ظروف العمل للموظفين لمؤسسة والنجاح والسمعة داخل الأسواق .

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

استعرضنا فيما سبق عدد من الدراسات باللغة العربية و اللغة الأجنبية ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة، وفي هذا المطلب حاولنا تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وتوضيح نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف كما سنذكر أهم أوجه الاستفادة من خلال اطلاعنا عليها

الجدول رقم (03): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2006 إلى 2020، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الكويت، الأردن، فرنسا، ماليزيا، سلوفاكيا، اسبانيا، الجزائر	تم إنجاز هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022 / 2023، أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في مؤسسة ليندغاز فرع ورقلة (الجزائر)	من حيث الزمان والمكان
ركزت الدراسات على عينات مختلفة من عاملين إلى مديرين تنفيذيين	ركزت الدراسة على عينة عشوائية من العمال بمختلف الرتب و الأصناف في المؤسسة محل الدراسة	من حيث العينة

<p>اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي واستعملت الاستبيان فقط وبرنامج SPSS ، باستثناء دراستين دراسة باللغة العربية ودراسة باللغة الأجنبية قد اعتمدت على منهج المقابلة والملاحظة</p>	<p>اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إنجاز جانب نظري من خلال جمع المعطيات و الوثائق التي لها علاقة بنظام الإدارة المتكاملة وأبعاده، والذي له علاقة بالمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة محل الدراسة، وفي الجانب التطبيقي اعتمد الاستبيان كأداة لجمع البيانات وبرنامج SPSS وبعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج، بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة</p>	<p>من حيث منهج الدراسة</p>
<p>كانت الدراسات متنوعة من حيث القطاعات بين الخاص والعام فنجد (الصناعية، التجارية، العلمية التي كانت في دراسة واحدة ممثلة في المدرسة الثانوية)</p>	<p>استهدفت الدراسة القطاع التجاري فشملت عينة من المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي وهي (مؤسسة ليندغاز فرع ورقلة)</p>	<p>من حيث نوع القطاع</p>
<p>تناولت الدراسات السابقة متغيرات متعددة كالآتي: إدراك المسؤولية الاجتماعية، تحسين ظروف العمل، إشراك أصحاب المصالح، تطبيق نظام الإدارة المتكاملة</p>	<p>ركزنا في هذه الدراسة على متغيرين هما: نظام الإدارة المتكاملة (ISO9001 للحدودة، ISO 14001 للبيئة، ISO45001 للصحة والسلامة المهنية) ثم تبيان دور هذا النظام في تعزيز المسؤولية الاجتماعية</p>	<p>من حيث المتغيرات</p>
<p>تناولت بعض الدراسات اثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، كما تناولت دراسات أخرى دمج أنظمة الإدارة المتكاملة</p>	<p>ركزت الدراسة على (دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات) وهو الأول من نوعه الذي يطرح بهذا الشكل على حد علمنا</p>	<p>من حيث الموضوع</p>
<p>هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تبيان فائدة نظام الإدارة المتكاملة وكذا وصف الخطوات الأساسية المتعلقة بتطوير النظام، وكذلك إمكانية تطبيق المواصفة الدولية ISO 26000</p>	<p>تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على نظام الإدارة المتكاملة والتعرف على دوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة</p>	<p>من حيث الهدف</p>

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل تناول الجانب النظري لموضوع المسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة، حيث خصصنا المبحث الأول منه للأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة، من خلال التطرق إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ثم أبعادها، ثم مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة ISO 26000 وهذا بعد تقديمنا لمفهوم المواصفة، و المحاور الأساسية للمواصفة، وكذا أهداف المواصفة في المؤسسات الاقتصادية، بالإضافة إلى الإطار النظري لنظام الإدارة المتكاملة حيث تطرقنا فيه إلى مفهومه، أهميته، أهدافه، وعلاقة النظام بأصحاب المصالح، وكذا فوائد تطبيقه، وفي الأخير تكلمنا عن أنظمة الإدارة المتكاملة كل من نظام إدارة الجودة ISO 9001، نظام الإدارة البيئية ISO 14001، و نظام الصحة و السلامة المهنية ISO45001 كل على حدة.

أما المبحث الثاني من هذا الفصل فقد خصصناه لعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا، والتي مثلت المرجعية العلمية لنا في بناء بحثنا هذا، حيث عرضنا الهدف من كل دراسة، والمنهج المتبع، العينة، وكذلك أهم النتائج المتوصل إليها، وفي الأخير قمنا بعقد مقارنة بين هذه الدراسات وبين دراستنا، ثم إبراز مجالات الاستفادة منها.

أما فيما يخص معرفة دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات فسنقوم بتبينه في الفصل الموالي من البحث.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
للمسؤولية الاجتماعية و نظام
الإدارة المتكاملة في شركة
ليندغاز - ورقة 2023

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري كل من متغيرات الدراسة نظام الإدارة المتكاملة بأبعادها والمسؤولية الاجتماعية وذلك بتقديم خلفية نظرية عن موضوع الدراسة، سنحاول من خلال الفصل التطبيقي إسقاط ما تم وصفه في الفصل النظري حول دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة من وجهة نظر موظفي مؤسسة شركة ليندغاز وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى للمباحث التالية:

➤ المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

➤ المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

يتناول هذا المبحث وصفا للإجراءات التي تم إتباعها في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك التعريف بمنهج الدراسة ومصادر جمع المعلومات ووصف لمجتمع الدراسة وعينتها، وطريقة إعداد أداة الدراسة (الاستبيان) والتأكد من صدقها وثباتها وبيان إجراءات الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات.

المطلب الأول: المجتمع والعينة

أولاً: مجتمع الدراسة: دراسة مؤسسة ليندغاز ورقلة

سنعرض لمحة عن شركة ليندغاز باعتبارها من شركات إنتاج الغازات الصناعية الرائدة في الجزائر، سنتناول أولاً تقديم المؤسسة، ثم نتطرق إلى أهدافها وهيكلها التنظيمي وأيضاً رسالة ورؤية المؤسسة المستقبلية.

1/ تقديم المؤسسة

«LIG» هي مؤسسة تدرج تحت شركة المساهمة SPA برأسمال قدره 1500 مليون دج، وهي مؤسسة متواجدة في جميع أنحاء الوطن تتكون من تسعة وحدات : الجزائر، عنابة، قسنطينة، رغبة، وهران، البويرة، سيدي بلعباس، أرزيو وسكيكدة، والعديد نقاط البيع المتواجدة في ولايات الوطن.

تعتبر هذه من أقدم المصانع في منطقة الجنوب الشرقي، حيث انطلق الإنتاج بالوحدة في سنة 1960، والوحدة تقع حالياً على مساحة تبلغ 11455 م²، وآخر توسع كان في سنة 1993، وشملت 2455م²، تغطي هذه الوحدة الطلب على الغازات الصناعية في منطقة الجنوب من الوطن، وكما كانت الممول الوحيد للمؤسسات البترولية في حاسي مسعود و عين صالح و بركاوي و حاسي الرمل... الخ.

تكمن الأهمية في الكمية الهائلة من المنتوجات التي تنتجها المؤسسة الوطنية للغازات الصناعية، والتي ترجع بالفائدة على منتجاتها القطاعات، فهي تستخدم في القطاع الصحي حيث تزود مؤسسات المستشفيات بالأكسجين وغيره من الغازات المستخدمة للخدمات الصحية و في قطاع التعليم، حيث تقوم بتزويد كل من المعاهد و الجامعات بالغازات الصناعية اللازمة للتعليم و البحث العلمي، كما تزود الحرفيين بالغازات الصناعية اللازمة لحرفهم، وأيضاً الصناعات الغذائية والقطاع الفلاحي.

لقد اكتسبت المؤسسة الوطنية للغازات الصناعية أهمية اقتصادية بالغة بالنسبة للاقتصاد الوطني من خلال الأهمية الحيوية للقطاعات، وكما تظهر أهميتها الوطنية من حيث تواجدها بواسطة وحداتها الإنتاجية ومراكز توزيعها في مختلف مناطق الوطن، وفي كل مكان مما سهل عليها عملية التقرب من المستهلكين من خلال تلبية طلباتهم.

المنافسون :

المباشرة :

- شركة فرنسية : Airliquide (société française)

- شركة جزائرية : Cogize : (société Algérienne privé)

- شركة جزائرية: (société Algérienne): OresGaz

الغير مباشرة: الموزعين (Concessionaire):

أهم عملاء المؤسسة :

طبي (Médical) :

- الشركات الوطنية؛ - الإدارات؛

- وزارة الدفاع الوطني؛ - القطاع الصحي؛

صناعي :

- الحرفيين؛ - وزارة الدفاع الوطني؛

- الموزعين؛ - الإدارة؛

- الشركات الوطنية.

2/ أهمية مؤسسة إنتاج توزيع الغازات الصناعية وحدة ورقلة:

تعتبر المنتجات التي تنتجها شركة ليند غاز الجزائر ذات أهمية في جميع القطاعات، حيث تستخدم منتجاتها في قطاعات حساسة تمس مباشرة الاقتصاد الوطني بشكل مباشر، ألن معظم الشركات البترولية تستخدم الأزوت السائل في عمليات التنقيب على البترول وتزود المستشفيات بالمنتجات الطبية والجامعات بالمنتجات الخاصة بالمخابر والقطاع الفلاحي والصناعات الغذائية بغاز ثاني أكسيد الكربون الذي يستخدم في المشروبات الغازية والمواد المعلبة المحفوظة، كما أنها تزود الحرفيين كحرفي تصليح هياكل السيارات والتلحيم وإصلاح الأدوات الكهرومنزلية. كما أنها تتواجد في جميع أنحاء الوطن، حيث تسهر على أن تكون قريبة من الزبون وهذا عن طريق الوحدات أو الموزعين الخواص.

متحصلة على شهادات المواصفات الدولية التي تتمثل في:

- 2002 سنة في iso 9001

- 2013 سنة في iso 14001

- 2013 سنة في OHSAS 18001

- 2014 سنة في iso 22000

3/ مهام مؤسسة ليند غاز الجزائر وحدة ورقلة

تكمن مهمة ليند غاز الجزائر وحدة ورقلة في إنتاج وتوزيع مجموعة متنوعة من الغازات الصناعية، وتتمثل في المنتجات التالية :

1-3 المنتجات المنتجة على مستوى الوحدة :

- الأزوت azote .

- الأكسجين oxygene .
 - ثاني أكسيد الكربون co2
 - الأسيلين acetylene .
 - الأرجون argon .
 - مزيج الأرجون وثاني أكسيد الكربون ar/co2
 - 2-3 المنتجات الغازية التي يتم توزيعها بالوحدة :
 - الهليوم helium.
 - الهيدروجين hydrogene .
 - أول أكسيد الأزوت protoxide d'azote
- يتم توزيع هذه المنتجات كما يلي :

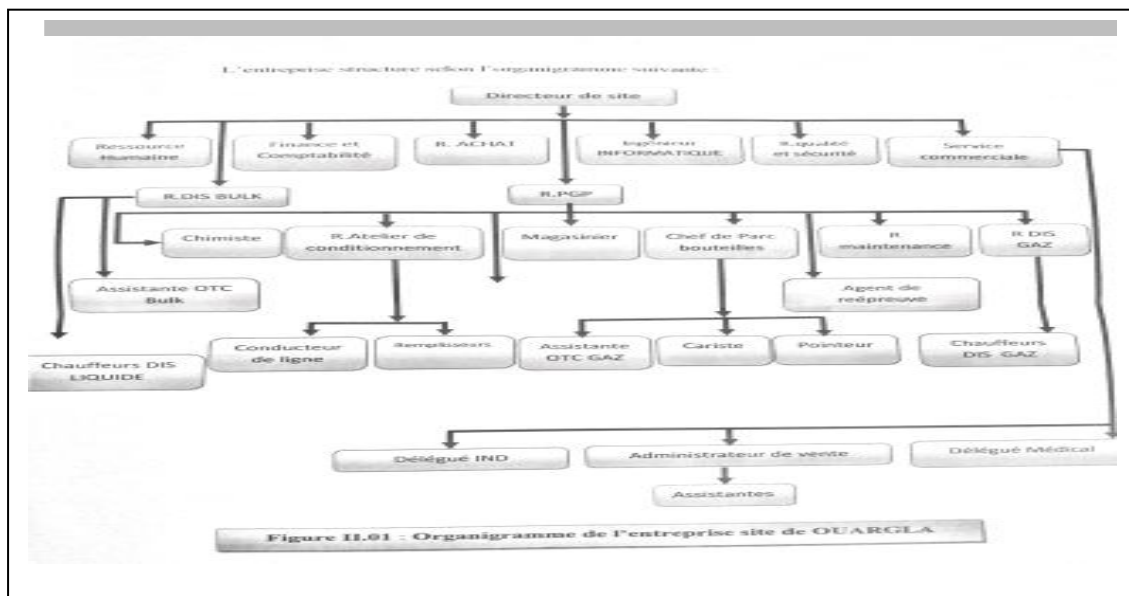
المنتجات التامة : يتم توزيعها في صهاريج متخصصة و يتم تحويلها إلى مستودعات المشترين.

المنتجات الغازية : توزع في قارورات مسترجعة معبأة ومحفوظة من طرف المؤسسة بتلبية حاجات مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية السالفة الذكر .

كما تقوم بتوزيع وبيع معدات ولواحق استعمالات الغاز الصناعي ، كمستلزمات التلحيم وكذا معدات استعمالاته الطبية وهذا بمختلف الأنواع الإنتاجية الدولية.

الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على وثائق المؤسسة

ثانيا: عينة الدراسة

للتعرف دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات دراسة ميدانية في مؤسسة ليندغاز بورقلة، من خلال دراسة عينة من موظفي المؤسسة حيث تم توزيع الاستبيان بشكل ورقي 40 استمارة لاسترجع 40 استمارة وبعد الفرز تبين أنه 40 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية والجدول أدناه يوضح ذلك:

الجدول رقم (4): عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الغير مسترجعة	عدد الاستمارات الملغية	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل
40	40	00	00	00

المصدر: بناء على العمل الميداني للطلبة

ثالثا: مصادر جمع البيانات ومنهج الدراسة

1/ مصادر الحصول على البيانات

تمثلت أهم مصادر الحصول على البيانات فيما يلي:

- مصادر أولية: لمعالجة الجانب الميداني للدراسة تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، وصممت خصيصا لهذا الغرض ووزعت على عمال المؤسسة، كذلك تم الاعتماد على المقابلة مع رئيس مصلحة الوقاية والأمن الصناعي.
- مصادر ثانوية: حيث اتجهت دراستنا في معالجة الإطار النظري، إلى مصادر ثانوية والتي تتمثل الكتب، المقالات، التظاهرات العلمية والأبحاث والدراسات السابقة، التي تناولت موضوع الدراسة.

2/ منهج الدراسة :

للوصول إلى الهدف والإجابة على تساؤلات البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي لضبط مختلف المفاهيم وذلك اعتمادا على جمع المعلومات المتوفرة في المراجع والدراسات السابقة. كما استعملنا المنهج التحليلي لتحليل جوانب ومضمون مختلف المفاهيم الواردة في البحث، وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية باستخدام الاستبيان ثم تحليل وتفسير نتائجه.

رابعا: أدوات جمع البيانات "الاستبيان"

ومن أجل تيسير إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال الجانب الميداني للدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ودقة في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضا الدراسات السابقة ومدى

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة في شركة ليندغاز-ورقلة

الوضوح الأسئلة والعبارات الاستبيان لتمكن أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل موضوعية وأنه خلصنا إلى بناء الاستبيان متكون من 43 عبارة وتضمن الاستبيان جزئين على النحو التالي:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالمعلومات العامة عن عينة الدراسة والتي تتمثل في: الجنس، السن، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية.

الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى المحاور التالية:

▪ المحور الأول: الإدارة المتكاملة حيث تم تقسيمه للأبعاد كما يلي:

- البعد الأول: نظام إدارة الجودة؛

- البعد الثاني: نظام الإدارة البيئية؛

- البعد الثالث: نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية؛

▪ المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية وقد تم تقسيمه للأبعاد كما يلي:

- البعد الأول: البعد الاقتصادي؛

- البعد الثاني: البعد الاجتماعي؛

- البعد الثالث: البعد الأخلاقي؛

- البعد الرابع: البعد القانوني

وقبل التطرق لتحليل أبعاد المتغير المستقل نوضح مقياس الاستبيان الذي تم استعمال مقياس ليكارت الخماسي الذي من خلاله نبين الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

جدول رقم (5): مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة	درجة الموافقة	الاتجاه العام للعينة
1] - 1.80	غير موافق بشدة	منخفض جدا
2] - 1.80 - 2.60	غير موافق	منخفض
3] - 2.60 - 3.40	محايد	متوسط
4] - 3.40 - 4.20	موافق	مرتفع
5] - 4.20	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على بالاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج

الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص

خامسا: اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع ألعندالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج.

الجدول رقم (06): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnov ^a		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.062	0.135	المحور الأول: الإدارة المتكاملة
0.090	0.129	المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية
0.122	0.184	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Z المحسوبة قدرت بـ 0.184 نجد مستوى المعنوية للمحور الأول 0.062 للمحور الثاني، أما 0.090 أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). حيث استخدمنا إصدار الخامس والعشرون الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة، والتي يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) (α) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛
- معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation Coefficient): يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية: الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من أجل وصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي (Mean): تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الدراسة

- **الانحراف المعياري (*Std. Deviation*):** يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس،
- **اختبار التوزيع الطبيعي:** لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات الإحصائية.

المطلب الثاني: ثبات وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مدى الاعتماد على الاستبيان في التحليل الإحصائي وذلك من خلال حساب كل من ثبات ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان كما يلي:

أولاً: ثبات الاستبيان " ألفا كرونباخ للاستبيان "

يعد الثبات من الاختبارات الضرورية بحيث يعطي نتائج متقاربة أو نفس النتائج إذا طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة يسمح للباحث بتعميم نتائج بحثه، وفيما يأتي سيتم اختبار الصدق والثبات لأداة هذه الدراسة، حيث يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أكثر المعاملات استخداماً من طرف الباحثين في اختبار ثبات أداة الدراسة، ويشترط في معامل ألفا كرونباخ أن يكون أكبر من أو يساوي 0.6. الجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (07): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان	أبعاد ومحاور الدراسة
0.933	10	البعد الأول: نظام إدارة الجودة؛
0.932	10	البعد الثاني: نظام الإدارة البيئية؛
0.904	07	البعد الثالث: نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية؛
0.963	27	المحور الأول: الإدارة المتكاملة
0.897	04	البعد الأول: البعد الاقتصادي
0.818	04	البعد الثاني: البعد الاجتماعي
0.850	04	البعد الثالث: البعد الأخلاقي
0.822	04	البعد الرابع: البعد القانوني
0.919	16	المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية
0.970	43	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة في شركة ليندغاز-ورقلة

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ في جميع محاور الاستبيان وأبعاد الاستبيان وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.970 يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ثانيا: الاتساق الداخلي للاستبيان

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان قمنا باختبار الاتساق الداخلي له، من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة الارتباط كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية لجميع عبارات هذا المحور وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج المحصل عليها مبينة في الجداول التالية

1. الاتساق البنائي لأبعاد المحور الأول: الإدارة المتكاملة

الجدول رقم (08): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

Sig	Pearson Correlation	أبعاد المحور الأول
0.000	0.909**	البعد الأول: نظام إدارة الجودة؛
0.000	0.937**	البعد الثاني: نظام الإدارة البيئية؛
0.000	0.840**	البعد الثالث: نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية؛
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الأول الإدارة المتكاملة من خلال أبعاد البعد الأول: نظام إدارة الجودة ($r=0.909$)؛ البعد الثاني: نظام الإدارة البيئية ($r=0.937$)، البعد الثالث: نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية ($r=0.840$)، تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الأول دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الأول نظام الإدارة المتكاملة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

2. الاتساق البنائي لأبعاد المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (09): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني

Sig	Pearson Correlation	أبعاد المحور الثاني
0.000	0.938**	البعد الأول: البعد الاقتصادي

0.000	0.876**	البعد الثاني: البعد الاجتماعي
0.000	0.858**	البعد الثالث: البعد الأخلاقي
0.000	0.570**	البعد الرابع: البعد القانوني
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن لأبعاد المحور الثاني المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعاد البعد الأول: البعد الاقتصادي (T=0.938)؛ البعد الثاني: البعد الاجتماعي (T=0.876)؛ البعد الثالث: البعد الأخلاقي (T=0.858)، البعد الرابع: البعد القانوني (T=0.570)، تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الثاني دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الثاني المسؤولية الاجتماعية صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

3. الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

الجدول رقم (10): يوضح الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

Sig	Pearson Correlation	محاور الدراسة
0.000	0.945**	المحور الأول: الإدارة المتكاملة
0.000	0.958**	المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن لمحاور الدراسة كل من المحور الأول الإدارة المتكاملة والمحور الثاني المسؤولية الاجتماعية بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محاور الدراسة دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل محور هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه محاور الدراسة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

ستتطرق من خلال هذا المبحث لأهم خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، السن، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، بالإضافة الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة لنخلص في الأخير لأهم نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات العامة من كما هو مبين في الجدول الموالي:

أولاً: عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الشكل رقم(05): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر	الجدول رقم(11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر		
	النسبة %	التكرار	العمر
	35	14	من 25 إلى 35 سنة
	32,5	13	من 35 إلى أقل من 45 سنة
	32,5	13	من 45 سنة فما فوق
	%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير السن بأغلبية الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بعدد 14 ونسبة 35%، تليها كل من الفئة العمرية من 35 إلى أقل من 45 سنة ومن 45 سنة وما فوق بنسبة متساوية على التوالي: 32.5% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الشكل رقم(06): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	الجدول رقم(12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي		
	النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
	17,5	7	ثانوي
	50	20	ليسانس
	32,5	13	ماستر
	%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة توزعت حسب المستوى التعليمي بأغلبية مستوى ليسانس بعدد 20 ونسبة 50% تليها ماستر بعدد 13 ونسبة 32.5% في حين ثانوي بعدد 7 ونسبة 17.5%، من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل.

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

الشكل رقم(07): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	الجدول رقم(13): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة		
	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
	أقل من 5 سنوات	1	2,5
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	19	47,5
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	6	15,0
	15 سنة فما فوق	14	35,0
	المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه تتوزع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة بأغلبية من 5 إلى 10 سنة بعدد 19 ونسبة 47.5% تليها 15 سنة فما فوق بعدد 14 ونسبة 35% في حين من 10 إلى 15 سنة بعدد 6 ونسبة 15، أما أقل من 5 سنوات ونسبة 2.5% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

4. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الشكل رقم(08): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	الجدول رقم(14): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة		
	الوظيفة	التكرار	النسبة %
	رئيس قسم	11	27,5
	رئيس مصلحة	10	25
	إداري	19	47,5
	المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة في شركة ليندغاز -ورقلة

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة بأغلبية من فئة الإداريين بعدد 19 ونسبة 47.5%، تليها رئيس قسم بعدد 11 ونسبة 27.5%، أما رئيس مصلحة بعدد 10 ونسبة 25% من المجموع الإجمالي للنسب.

ثانياً: عرض وتحليل محاور الدراسة

سنحاول من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال تقييم دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة دراسة ميدانية في مؤسسة ليندغاز بورقلة وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك.

أولاً: تحليل أبعاد المحور الأول: الإدارة المتكاملة

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الأول من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

1. نتائج تحليل البعد الأول نظام إدارة الجودة (QMS)ISO 9001

جدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,506	3,50	1. توجد سياسة معلنة للجودة في المؤسسة
مرتفع	0,704	3,62	2. توجد عمليات و إجراءات موثقة لنظام إدارة الجودة
مرتفع	0,833	3,85	3. تقوم الإدارة باطلاع العاملين بالمستجدات المتعلقة بنظام إدارة الجودة
مرتفع	0,767	3,77	4. تتابع الإدارة إجراءات تطبيق النظام وفق اختصاصات الأقسام و العاملين بما
مرتفع	0,572	3,67	5. تعمل المؤسسة على رفع مستوى وعي العاملين لنظام الجودة و علاقة أنشطتهم في تحقيق أهدافها (أهداف الجودة)
مرتفع	0,861	4,02	6. تلتزم المؤسسة بتوفير بيئة عمل مناسبة للعمل وفق نظام الجودة
مرتفع	0,757	3,70	7. تبني الإدارة العليا أهداف واضحة لتحسين جودة العمل
مرتفع	0,747	3,57	8. تقوم المؤسسة بالتأكد من جودة الخدمات و مطابقتها للمواصفات قبل تقديمها للمستفيد
مرتفع	0,037	3,72	9. يتم الاستعانة بخبرات متخصصة لتدريب العاملين على مفاهيم و متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة
مرتفع	0,707	3,75	10. توجد آلية و معايير واضحة بناء على الخبرة و التخصص لاختيار العاملين في الأقسام المطبقة لنظام الجودة
مرتفع	0,602	3,72	البعد الأول: نظام إدارة الجودة (QMS)ISO 9001

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: نظام إدارة الجودة (QMS) ISO 9001 وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.72) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.50 - 4.02)، حيث "العبرة رقم 06 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.70) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه تلتزم المؤسسة بتوفير بيئة عمل مناسبة للعمل وفق نظام الجودة، أما "العبرة رقم 03 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.85) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنه تقوم الإدارة باطلاع العاملين بالمستجدات المتعلقة بنظام إدارة الجودة، في حين بالمرتبة الثالثة العبرة "تتابع الإدارة إجراءات تطبيق النظام وفق اختصاصات الأقسام والعاملين بها " بمتوسط حسابي (3.77)، أما العبرة رقم 10 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.75) و يؤكدون بدرجة مرتفعة أنه توجد آلية و معايير واضحة بناء على الخبرة و التخصص لاختيار العاملين في الأقسام المطبقة لنظام الجودة، في حين نجد العبرة رقم 09 بالمرتبة الخامسة ما يثبت أنه يتم الاستعانة بخبرات متخصصة لتدريب العاملين على مفاهيم و متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة. بالمرتبة الأخيرة نجد العبرة رقم 01 بمتوسط حسابي قدر ب (3.50) ما يدل على أنه توجد سياسة معلنة للجودة في المؤسسة.

2. نتائج تحليل البعد الثاني نظام الإدارة البيئية (ESM) ISO 14001

الجدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,640	3,50	1. هناك سياسة بيئية واضحة المعالم في مؤسستكم
مرتفع	0,635	3,57	2. تمثل السياسة البيئية إطار عمل لتحقيق الأهداف والغايات
مرتفع	0,615	3,67	3. تقوم المؤسسة بتحديد الجوانب البيئية التي تتأثر بنشاطها (منتجاتها/خدماتها)
مرتفع	0,549	3,82	4. يتم تحديد أهداف وغايات بيئية قابلة للتحقيق في المؤسسة
مرتفع	0,833	4,15	5. يتم رصد كافة الإمكانيات والوسائل الضرورية لبلوغ الأهداف البيئية المحددة في المؤسسة
مرتفع	0,64	4,12	6. يوجد برنامج للإدارة البيئية تحدد فيه المسؤوليات البيئية لكل قسم
مرتفع جدا	0,806	4,37	7. يتم توفير القوى العاملة والمهارات المتخصصة والتكنولوجيا و التمويل اللازم لتنفيذ نظام الإدارة البيئية بالمؤسسة
مرتفع جدا	0,828	4,32	8. يتم تنفيذ برنامج لتدريب و تأهيل العمال بيئيا
متوسط	0,004	3,37	9. تعمل المؤسسة على رصد و قياس الخصائص البيئية الرئيسية للعمليات و الأنشطة التي لها تأثير بيئي هام بين فترة و أخرى

مرتفع	6	0,757	3,80	10. تقوم الإدارة العليا لمؤسستكم بمراجعة نظام الإدارة البيئية بصفة
مرتفع		0,585	3,97	البعد الثاني: نظام الإدارة البيئية (ESM) ISO 14001

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: نظام الإدارة البيئية (ESM) ISO14001 وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.97) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.37 - 4.37) حيث "العبارة رقم 17 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.37) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يتم توفير القوى العاملة و المهارات المتخصصة و التكنولوجيا و التمويل اللازم لتنفيذ نظام الإدارة البيئية بالمؤسسة ، أما "العبارة رقم 18 جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (4.32) ما يؤكد بدرجة مرتفعة جدا على أنه يتم تنفيذ برنامج لتدريب و تأهيل العمال بيئيا، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يتم رصد كافة الإمكانيات و الوسائل الضرورية لبلوغ الأهداف البيئية المحددة في المؤسسة " بمتوسط حسابي (4.15)، أما العبارة رقم 16 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.12) و يؤكدون بدرجة مرتفعة أنه يوجد برنامج للإدارة البيئية تحدد فيه المسؤوليات البيئية لكل قسم ، في حين نجد العبارة رقم 14 بالمرتبة الخامسة ما يثبت أنه يتم تحديد أهداف و غايات بيئية قابلة للتحقيق في المؤسسة. بالمرتبة الأخيرة نجد العبارة رقم 19 بمتوسط حسابي قدر ب (3.37) ما يدل أن المؤسسة تعمل على رصد وقياس الخصائص البيئية الرئيسية للعمليات والأنشطة التي لها تأثير بيئي هام بين فترة و أخرى.

2. نتائج تحليل البعد الثالث نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSMS) ISO 45001

الجدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
1. يساعد نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية في تحسين سلامة و صحة العمال في مؤسستكم	3,55	0,552	7	مرتفع
2. يتم تطبيق إجراءات السلامة و الصحة في مؤسستكم بشكل صحيح و فعال	3,57	0,594	6	مرتفع
3. تتلقى تدريبا دوريا حول السلامة و الصحة في مؤسستكم	3,72	0,750	4	مرتفع
4. تعتقد أن الإجراءات المتبعة في نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية يمكن تحسينها	3,60	0,708	5	مرتفع
5. يتم تطبيق نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية بشكل عادل و منصف للجميع	4,00	0,012	2	مرتفع

مرتفع	3	0,619	3,77	6. يؤثر نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية على كفاءة العمل في مؤسستكم
مرتفع	1	0,697	4,02	7. تشارك المؤسسة العمال في تحسين نظام إدارة الصحة و السلامة بالاستماع إلى انشغالاتهم
مرتفع		0,573	3,75	البعد الثالث: نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية ISO (OHSMS) 45001

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية ISO 45001 (OHSMS) وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.75) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (3.55 - 4.02) حيث "العبارة رقم 27 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.02) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تشارك العمال في تحسين نظام إدارة الصحة و السلامة بالاستماع إلى انشغالاتهم، أما "العبارة رقم 25 جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (4.00) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنه يتم تطبيق نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية بشكل عادل و منصف للجميع، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "يؤثر نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية على كفاءة العمل في مؤسستكم" بمتوسط حسابي (3.77)، أما العبارة رقم 23 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.72) و يؤكدون بدرجة مرتفعة أنهم يتلقون تدريباً دورياً حول السلامة و الصحة في المؤسسة، في حين نجد العبارة رقم 24 بالمرتبة الخامسة ما يثبت أن الإجراءات المتبعة في نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية يمكن تحسينها بالمرتبة الأخيرة نجد العبارة رقم 21 بمتوسط حسابي قدر ب (3.55) ما يدل على أن نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية يساعد في تحسين سلامة و صحة العمال في المؤسسة.

ثانياً: تحليل أبعاد المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الثاني من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

1. نتائج تحليل البعد الأول البعد الاقتصادي

جدول رقم (18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع جدا	0,800	4,22	1. تعمل المؤسسة على تحسين علاقاتنا مع أصحاب المصالح
مرتفع	0,708	3,90	2. تعمل المؤسسة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة لها و

البيئة				
مرتفع	2	0,697	4,02	3. تسعى المؤسسة إلى تحقيق أقصى الإرباح بطرق شفافة
مرتفع	3	0,767	3,97	4. تقوم المؤسسة بإجراء تقييم دوري حول نشاطها الاقتصادي
مرتفع		0,650	4,03	البعد الأول: البعد الاقتصادي

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: البعد الاقتصادي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.03) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.90- 4.22) ، حيث "العبارة رقم 28 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.22) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة جدا على أن المؤسسة تعمل على تحسين علاقاتها مع أصحاب المصالح. أما "العبارة رقم 30 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.03) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، ما يؤكد على أنه تسعى المؤسسة إلى تحقيق أقصى الإرباح بطرق شفافة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "تقوم المؤسسة بإجراء تقييم دوري حول نشاطها الاقتصادي" بمتوسط حسابي (3.97)، أما العبارة رقم 29 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.90) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تعمل إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة لها و البيئة.

2. نتائج تحليل البعد الثاني البعد الاجتماعي

الجدول رقم (19): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني

الاتجاه العام للعينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	البيئة	العبارات
مرتفع	3,95	0,875	2	1. تساهم مؤسستكم في انجاز المشاريع التنموية للمجتمع
مرتفع	4,05	0,959	1	2. تقدم المؤسسة التبرعات و المساعدات للمشاريع الخيرية في المجتمع
متوسط	3,37	0,030	4	3. توافق المؤسسة على المشاركة في برامج حماية البيئة الاجتماعية
مرتفع	3,92	0,206	3	4. تقدم المؤسسة خدمات ترفيهية و اجتماعية
مرتفع		0,824	3,82	البعد الثاني: البعد الاجتماعي

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: البعد الاجتماعي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.82) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.37- 4.05) حيث العبارة رقم 33 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.05) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تقدم التبرعات و المساعدات للمشاريع الخيرية في المجتمع، تليها العبارة رقم 32 بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.95) و موافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تساهم في إنجاز المشاريع التنموية للمجتمع، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 35 بمتوسط حسابي (3.84) ما يؤكد على أن المؤسسة تقدم خدمات ترفيهية و اجتماعية. العبارة "توافق المؤسسة على المشاركة في برامج حماية البيئة الاجتماعية" جاءت بالمرتبة الرابعة و بمتوسط حسابي قدر ب (3.37).

3. نتائج تحليل البعد الثالث البعد الأخلاقي

الجدول رقم (20): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1. تتوافق رسالة المؤسسة و أهدافها مع أهداف و قيم المجتمع	3,27	0,598	4	متوسط
2. تعتمد مؤسستكم العدالة في توزيع الأجر	3,95	0,197	1	مرتفع
3. تمتلك المؤسسة دليلا أخلاقيا واضحا و معلنا لجميع العاملين لديها	3,60	0,871	3	مرتفع
4. تقدم مؤسستكم نظام الأجر و المكافآت تحفيزا لعمالها	3,82	0,258	2	مرتفع
البعد الثالث: البعد الأخلاقي	3,66	0,844		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: البعد الأخلاقي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.66) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.27- 3.95) حيث العبارة رقم 37 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.95) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تعتمد العدالة في توزيع الأجر، تليها العبارة رقم 39 بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.82) و موافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أنه تقدم مؤسستكم نظام الأجر و المكافآت تحفيزا لعمالها، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 38 بمتوسط حسابي (3.60) ما يؤكد على أن المؤسسة تمتلك دليلا أخلاقيا واضحا و معلنا لجميع العاملين لديها. العبارة "تمتلك المؤسسة دليلا أخلاقيا واضحا و معلنا لجميع العاملين لديها " جاءت بالمرتبة الرابعة و الأخيرة و بمتوسط حسابي قدر ب (3.27).

4. نتائج تحليل البعد الرابع البعد القانوني

الجدول رقم (21): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1. تلتزم المؤسسة بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية والطبية للعمال	3,77	0,733	مرتفع
2. تتوفر المؤسسة على نظام أمن فعال	3,50	0,506	مرتفع
3. تتبنى المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية	3,67	0,916	مرتفع
4. تتوفر مؤسستكم على قوانين لتجنب المخاطر والأمراض و الحوادث المهنية	3,50	0,640	مرتفع
البعد الرابع: البعد القانوني	3,61	0,577	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع: البعد القانوني وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.61) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.50-3.77) حيث العبارة رقم 40 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.77) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تلتزم بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية و الطبية للعمال ، تليها العبارة رقم 42 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.67) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أن المؤسسة تتبنى مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 41 بمتوسط حسابي (3.50) ما يؤكد على أن المؤسسة تتوفر على نظام أمن فعال. العبارة "تتوفر مؤسستكم على قوانين لتجنب المخاطر والأمراض والحوادث المهنية " جاءت بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدر ب (3.50).

المطلب الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

عملنا في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة، حيث ركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض الفرضيات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة

أولاً: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: درجة تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية مرتفع حسب وجهة نظر عينة الدراسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة في شركة ليندغاز -ورقلة

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (22): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الفرعية الأولى)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
قبول	-1,0177	-1,3540	0.8142	0,000	39	-14,267

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يمكن القول أنه درجة تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية مرتفع حسب وجهة نظر عينة الدراسة، كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدّر بـ (0.8142)، وهذا الفرق في حدود المجال [1.0177-1.3540] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدّر بـ (3.81) في حدود المجال [3.40-4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات المحور الأول

بناءً على نتائج اختبار الفرضية الأولى: نثبت نص الفرضية: درجة تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية مرتفع حسب وجهة نظر عينة الدراسة

2. نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية: مستوى تطبيق نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (23): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
-0,5263	-0,9081	-0,71719	0,000	39	-7,598

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

يتضح من خلال الجدول أن: قيمة الانحراف Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، ووفقاً لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن مستوى تطبيق نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع، حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.71719)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.5263-0.9081] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الثاني والمقدر بـ (3.71) في حدود المجال [3.40-4.20]، ويمثل مستوى الموافقة متوسطة حول فقرات الثاني.

بناءً على قرار اختبار الفرضية نثبت نص الفرضية: مستوى تطبيق نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع

3. نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

قرار الاختبار	مستوى الدلالة (sig)	معامل الارتباط r	المحور الأول مع المحور الثاني
توجد	0.000	0.811**	المسؤولية الاجتماعية وبعد نظام إدارة الجودة؛
توجد	0.000	0.652**	المسؤولية الاجتماعية وبعد نظام الإدارة البيئية؛
توجد	0.001	0.520**	المسؤولية الاجتماعية وبعد نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع، ذلك استناداً لمستوى المعنوية (Sig=0.000) أقل من مستوى المفروض 0.05، كما بلغ معامل الارتباط للمتغيرات على التوالي: المسؤولية الاجتماعية وبعد نظام إدارة الجودة؛ (r=0.811) ، المسؤولية الاجتماعية وبعد نظام الإدارة البيئية؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة في شركة ليندغاز-ورقلة

($r=0.652$) ، المسؤولية الاجتماعية وبعد نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية؛ ($r=0.520$)، ما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية متغيرات الدراسة.

بناء على قرار اختبار الفرضية الثالثة: أنه توجد علاقة دالة إحصائية ذات معنوية بين المتغيرات المدروسة وعليه نقبل صحة الفرضية التي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع

رابعا: نتائج اختبار الفرضية الرابعة

نص الفرضية: لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي) للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات الوظيفة (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

1- بالنسبة لمتغير الجنس

نص الفرضية: لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول طبقا لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الجنس يحتوي على فئتين هما: ذكر، أنثى ويستخدم هذا الاختبار إذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (25): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه المحور الثاني تبعا لمتغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)
ذكر	2,3264	,70760	15.624	0.000
أنثى	2,1923	,24535		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نستنتج من الجدول أعلاه أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس وذلك استنادا إلى أن قيمة الاختبار (15.624) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.175) أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05).

بناء على نتائج اختبار الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس: ثبت صحة نص الفرضية: لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس

2- بالنسبة لمتغيرات: العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي

الجدول (26): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات السن، العمر، الخبرة،

المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
العمر	بين المجموعات	1.560	2.339	0.111
	خلال المجموعات	13.339		
سنوات الخبرة	بين المجموعات	4.393	5.546	0.003
	خلال المجموعات	9.505		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	3.455	6.120	0.005
	خلال المجموعات	10.444		
الوظيفة	بين المجموعات	3.477	6.171	0.005
	خلال المجموعات	10.422		

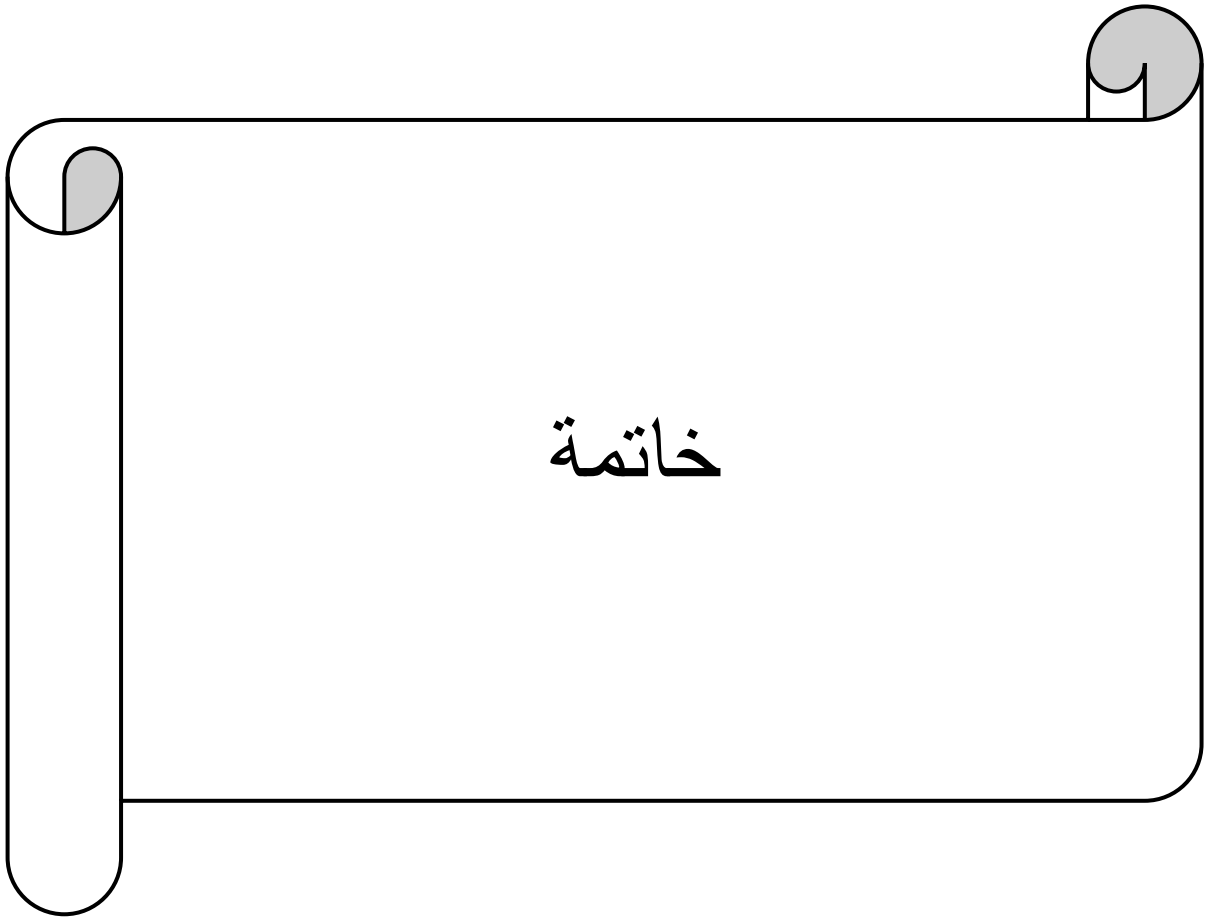
المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيرات الدراسة أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية العمر في حين توجد فروق في كل من متغير سنوات الخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة

بناء على نتائج اختبار الفرضية الرابعة: نثبت نص الفرضية لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي) في حين لا توجد في العمر

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تعرفنا على عينة محل الدراسة موظفي مؤسسة ليندغاز بورقلة حيث تم تقديم تعريف موجز عن المؤسسة محل الدراسة وأهم مهامها وتنظيم هيكلها الإداري، واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة التي تم توزيعها بشكل ورقي، وعند استرجاع الاستمارة ثم تفريغها وتحليل بياناتها بالاعتماد على برنامج "SPSS" ثم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى الإجابة على فرضيات الدراسة توصلت النتائج إلى أنه تساهم أبعاد الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية مؤسسة ليندغاز بورقلة، كما أن مستوى تطبيق نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع، بالإضافة إلى أن مستوى تبني أبعاد المؤسسة الاجتماعية مؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع.



لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية وقمنا بدراسة حالة في : شركة الصناعات الغازية "ليندغاز" فرع ورقلة.

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم المسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة ، كذلك تطرقنا إلى أهم ما جاءت به المواصفة القياسية الدولية ISO 26000 و شرح أهدافها و مبادئها، كما حاولنا إبراز مدى أهمية نظام الإدارة المتكاملة بالنسبة للمؤسسات و فوائد تطبيقه، و التعريف بمكوناته وفق الإصدارات الجديدة ISO 9001 للجودة، ISO 14001 للبيئة، ISO 45001 للصحة و السلامة المهنية.

أولاً: النتائج النظرية

- تعتبر المسؤولية الاجتماعية: الالتزام من جانب الشركات نحو وضع معايير اجتماعية محددة أثناء عملية صنع القرار الاستراتيجي، وعند قيامها بتقييم القرارات من الوجهة الأخلاقية، فإنه يتعين التسليم باتخاذ ما هو في صالح رفاهية المجتمع ككل؛
- للمسؤولية الاجتماعية مجموعة من الأبعاد منها البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي، والبعد القانوني والبعد الخيري والأخلاقي؛
- يساهم البعد الاقتصادي في تحقق الكفاءة والفعالية وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع وخدمات بنوعية راقية، وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة، بتحقيق ذلك تكون قد تحملت مسؤولية اقتصادية؛
- يحدد البعد القانوني كيفية الالتزام بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع. سواء كان هذا في الاستثمار أو الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها؛
- يساهم البعد الأخلاقي في توجيه المؤسسة على اتخاذ قرارات لا تمس بأي ضرر للمجتمع؛
- تبني المؤسسة البعد الخيري في ممارساتها الوظيفي الذي يشمل على التبرعات والهبات والمساعدات الاجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح، كما قد تبني المنظمة في هذا الإطار قضية أساسية من قضايا المجتمع و تعمل على دعمها و متابعتها؛
- للمسؤولية الاجتماعية عدة محاور ضمن التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000 كل من الحوكمة المؤسسة، حقوق الإنسان؛ الممارسات العمالية؛
- تركز المؤسسة على مجموعة من المبادئ وفقاً لمواصفة ISO 26000 منها القابلية للمساءلة، ومبدأ الشفافية؛ السلوك الأخلاقي؛ ومبدأ احترام أصحاب المصالح والسلطة القانونية بالإضافة لمبدأ احترام الأعراف الدولية للسلوك؛

- يحقق نظام الإدارة المتكاملة من خلال إدارة الصحة والسلامة حماية عناصر الإنتاج الثلاثة، اليد العاملة، معدات وسائل الإنتاج، والمواد الأولية من الضرر و التلف الذي قد يلحق بها من جراء وقوع الحوادث و إصابات العمل، و ذلك بتوفير بيئة عمل آمنة من المخاطر و الأمراض المهنية؛
- يساهم نظام الإدارة المتكاملة في خلق الأمان والطمأنينة والراحة للعامل و توفير بيئة عمل آمنة مما يرفع معنوياته و ثقته بنفسه مما يؤدي إلى تحسين الأداء و زيادة الإنتاجية.

ثانيا النتائج التطبيقية

- من خلال دراستنا الجانب التطبيقي على عينة من موظفي مؤسسة ليندغاز بورقلة وبعد اختبار الفرضيات توصلنا إلى ما يلي:
- أظهرت نتائج الدراسة أنه درجة تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية مرتفع حسب وجهة نظر عينة الدراسة؛
 - بينت نتائج الدراسة أنه مستوى تطبيق نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع؛
 - أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية و أبعاد نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة ليندغاز بورقلة مرتفع؛
 - أثبتت نتائج الدراسة أنه لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي).

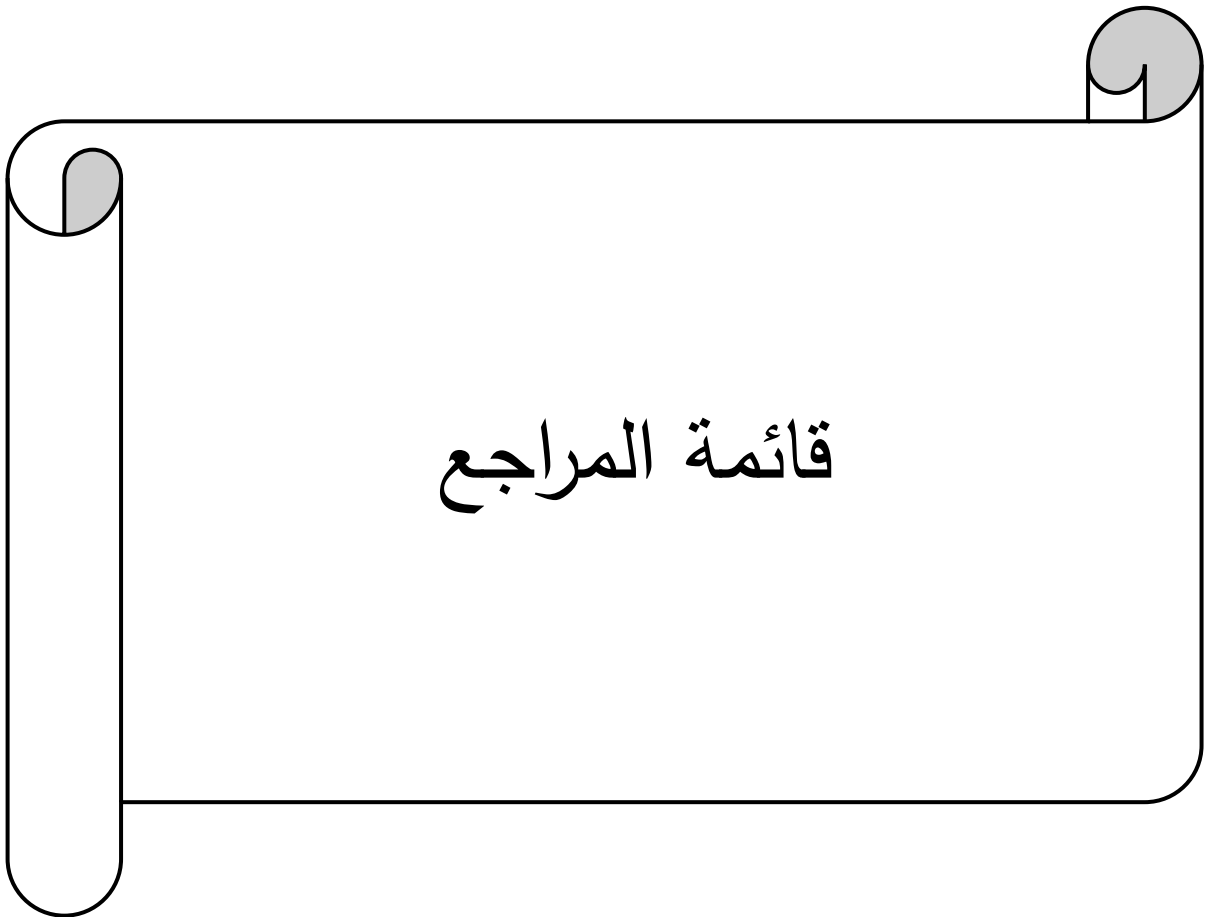
ثالثا: التوصيات

- بعد دراستنا لموضوع دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات دراسة ميدانية بمؤسسة ليندغاز-ورقلة نقدم مجموعة من التوصيات:
- أن تعمل المؤسسات الاقتصادية على تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية في ممارساتها الوظيفية؛
 - العمل على اتخاذ قرارات لا تمس بالبيئة؛
 - المساهمة في توعية العمال بأهمية تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

رابعا: آفاق الدراسة

نقدم مجموعة من الدراسات المستقبلية منها:

- دور التسويق الداخلي في تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية؛
- دور تكنولوجيا المعلومات في التقليل من ضغوط العمل.



الكتب:

- ا.د.مدحت محمد ابو النصر، إدارة الجودة الشاملة . إستراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، الطبعة الأولى القاهرة، المجموعة العربية للتدريب و النشر، مصر، 2015.

البحوث الجامعية:

- بن يوسف عبد الكريم، تقييم اثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة و البيئة و الصحة و السلامة في الشركات البترولية، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2021.

- بوطالب إبراهيم، تحديات تطبيق المؤسسة الجزائرية لنظام التسيير المتكامل لتحقيق التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2015.

- راشدي نجوى، جودة المنتج كأداة لتحسين صورة العلامة **Condor**، مذكرة ماجستير، تسويق، جامعة الجزائر، 2009.

- عبد الكريم لحليح، دور نظام الإدارة البيئية **Iso14001** في توجيه السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إدارة الأعمال مذكرة ماجستير، جامعة فرحات سطيف.1. الجزائر، 2017.

- ماهر محمد نمر الدويري، أبعاد المواصفة الدولية ايزو **26000** للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2015.

- محمد الهادي خنوس، دور نظام الإدارة البيئية في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات الاقتصادية، إدارة بيئية و سياحية، جامعة الجزائر.3، الجزائر، 2013.

- مشان عبد الكريم، دور نظام الصحة و السلامة المهنية في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019.

- مقدم وهيبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، مذكرة دكتوراه، جامعة وهران، الجزائر، 2014.

- ميلة العمري، إسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2016.

المجلات:

- ا.د نهلة عبد القادر هاشم، ا.منيرة جعيلان، نظام الإدارة المتكاملة و إمكانية تطبيقه في المدارس الثانوية الحكومية بدولة الكويت، مجلة التربية المقارنة و الدولية، الكويت، العدد الثالث عشر، 2020،
- ا.سعاد نوال، تطبيقات نظام الايزو 9000 و الإدارة بالجودة الشاملة: (بين التكامل و الاختلاف)، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 23، وهران-الجزائر، مارس 2016.
- ا.د.العايشي زرزار، حمزة بن وريدة، نظام الصحة و السلامة المهنية وفق المواصفة القياسية الدولية 2018: iso45001، مجلة أبحاث للدراسات الاقتصادية و الإدارية، بسكيكدة-الجزائر، العدد1، 2019، ص 33- 52.
- أسيل إسماعيل نوري، مدى توافر متطلب إدراك المسؤولية الاجتماعية و إشراك أصحاب المصالح وفق المواصفة الدولية ايزو 2020، مجلة الإدارة و الاقتصاد، الجزائر، العدد 124، 2020، ص 29- 44.
- ط.د فاطمة الزهراء العكازي، د.محمد فلاق، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، الجزائر، العدد الثاني، 2018.
- م.م محمد إبراهيم محمد حسين الجبوري، تأثير عناصر الإنتاج المسؤول على متطلبات نظام الإدارة البيئية الايزو 14001، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، العراق، العدد 91، ص 1-23.
- محمد لمين بن الطاهر، رشيدة شعبان، الإدارة البيئية كآلية لتحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، الجزائر، العدد03، 2021، ص 27- 41.

مصادر اخرى:

- ا.مقدم وهيب، تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسات، التساؤلات و الإمكانيات المتاحة لاختيار المسارات الصحيحة لصناعة مصادر النمو، الجزائر، 2012، ص6.
- بحوصي مجذوب، بخوش مديحة، دور مواصفة الايزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 2012.
- جديدي روضة، محاضرات في المسؤولية الاجتماعية للشركات، مطبوعة، ماستر إدارة أعمال، البحرين، 2021.
- حيدر صالح محمد، أهمية أبعاد الجودة في دراسة نموذج تصميم المنتج السلعي، معهد الإدارة التقني، العراق.

- مقدم وهيبة، د. بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، جامعة مستغانم، الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية:

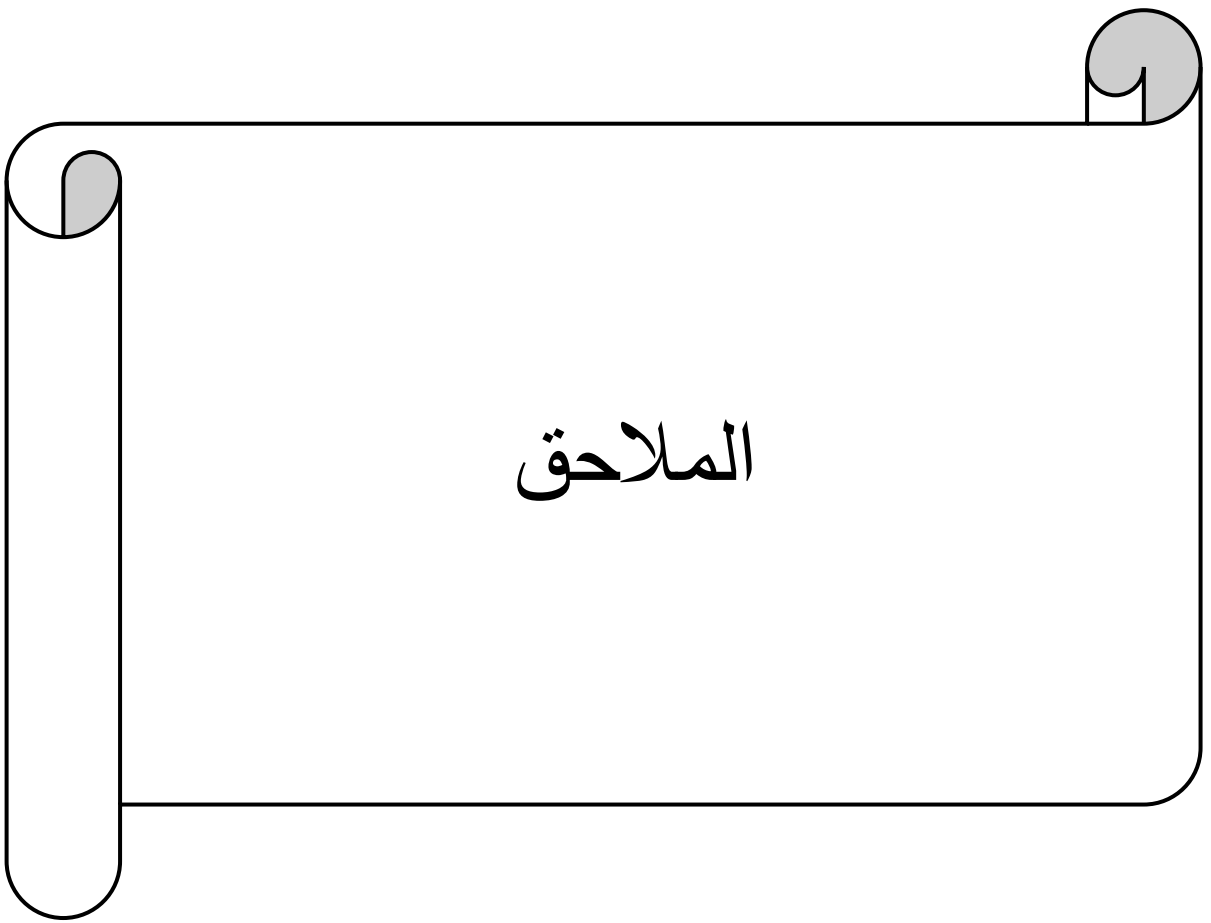
-Anber Abraham, The Impact of Social Responsibility Toward employee on Company Performance Case Study Jordian, 2014.

-Hafizzudin Muzaimi, Boon Cheongm, Syaiful Rizal Hamid, Integrated Management System: The Integration of ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 and ISO 31000, Faculty of Technology Management and Technopreneurship, Universiti Jalan Hang Tuah, Malaysia, 2017: p1-15.

-Jozef Gasparik, Integrated Management System in Construction Company Effective tool of quality environment and safety level improving, Slovakia, 2009 .

-Mohammed Bakiri, Contribution à la conduite et à l'évaluation des systèmes de production intégrant les domaines Qualité Sécurité et Environnement, Université d'Algérie, Algérie, 2015.

-Núria Arimany-Serrat, Anna Sabata-Aliberch, Social Responsibility as Management System, University of Vic-UCC, Spain, 2017, 116 - 126.



الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لشركة ليندغاز ورقلة

L'entreprise structure selon l'organigramme suivante :

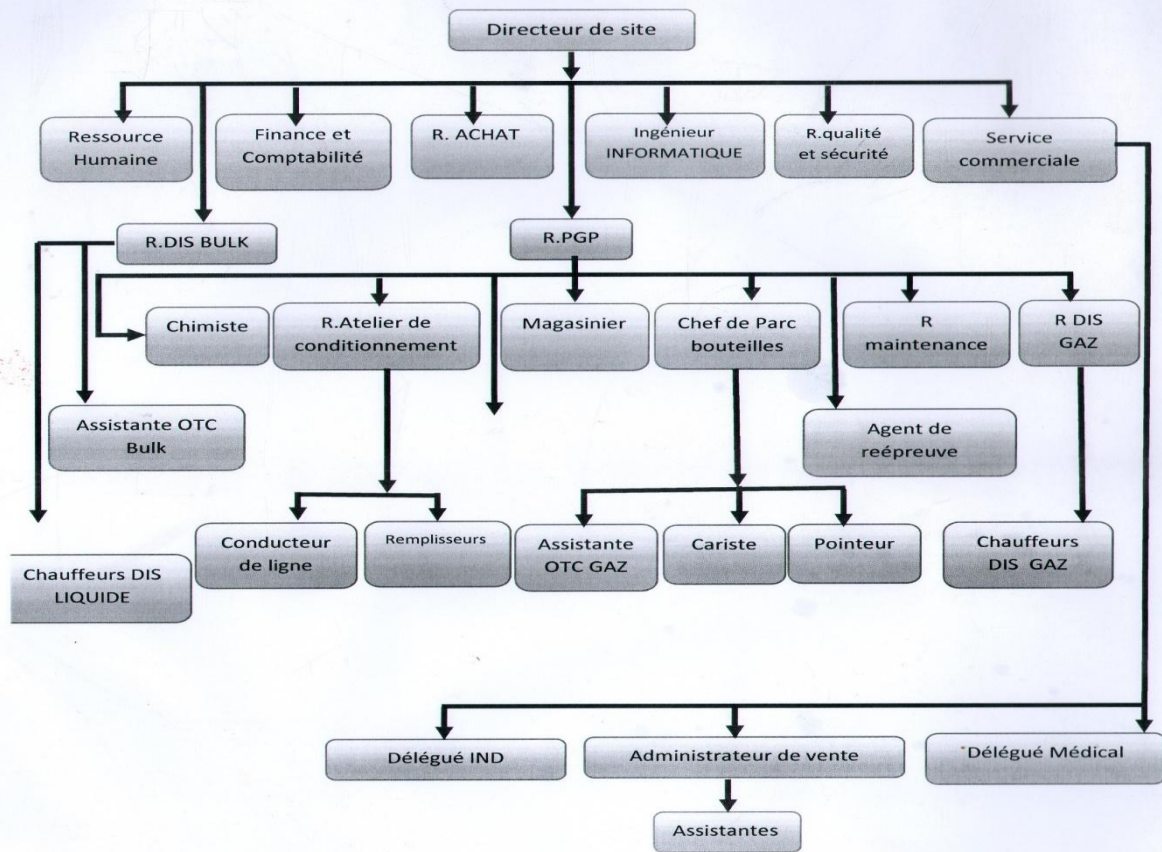


Figure II.01 : Organigramme de l'entreprise site de OUARGLA

الملحق رقم (02) : أداة الدراسة (استمارة الاستبيان)



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص : إدارة الأعمال

استمارة استبيان

العنوان : دور نظام الإدارة المتكاملة في تعزيز
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

دراسة ميدانية في مؤسسة ليندغاز بورقلة

تحية طيبة و بعد

نرجو من سيادتكم الإجابة على بيانات هذه الاستمارة و ذلك بوضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تتوافق مع اختياراتكم و ذلك بعد قراءة كل الأفكار، و نؤكد بان المعلومات التي سيتم جمعها من خلال إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة و تستخدم لأغراض البحث العلمي .

تحت إشراف الأستاذ :

النجمي سعيدات

البريد الإلكتروني :

minamani458@gmail.com

لفائدة الطلبة :

بالرأشد أمينة

ramziz685@gmail.com

شعباني محمد رمزي

المعلومات الشخصية :

- الجنس : ذكر أنثى
- السن : اقل من 25 سنة من 25 إلى اقل من 35 سنة من 35 إلى اقل من 45 سنة 45 سنة فما فوق
- سنوات الخبرة : اقل من 5 سنوات من 5 إلى اقل من 10 سنوات من 10 إلى اقل من 15 سنة 15 سنة فما فوق

- المؤهل العلمي : ثانوي ليسانس ماستر
- الوظيفة الحالية : مدير المؤسسة رئيس قسم رئيس مصلحة إداري

محاور الدراسة

أعط درجة موافقتك على العبارات التالية :

المحور الأول : الإدارة المتكاملة

درجة الموافقة					العبارات
معارض تماما	معارض	محايد	أوافق	أوافق تماما	
نظام إدارة الجودة ISO 9001 (QMS)					
					01 توجد سياسة معلنة للجودة في المؤسسة
					02 توجد عمليات و إجراءات موثقة لنظام إدارة الجودة
					03 تقوم الإدارة باطلاع العاملين بالمستجدات المتعلقة بنظام

					إدارة الجودة
					04 تتابع الإدارة إجراءات تطبيق النظام وفق اختصاصات الأقسام و العاملين بها
					05 تعمل المؤسسة على رفع مستوى وعي العاملين لنظام الجودة و علاقة أنشطتهم في تحقيق أهدافها (أهداف الجودة)
					06 تلتزم المؤسسة بتوفير بيئة عمل مناسبة للعمل وفق نظام الجودة
					07 تتبنى الإدارة العليا أهداف واضحة لتحسين جودة العمل
					08 تقوم المؤسسة بالتأكد من جودة الخدمات و مطابقتها للمواصفات قبل تقديمها للمستفيد
					09 يتم الاستعانة بخبرات متخصصة لتدريب العاملين على مفاهيم و متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة
					10 توجد آلية و معايير واضحة بناء على الخبرة و التخصص لاختيار العاملين في الأقسام المطبقة لنظام الجودة
نظام الإدارة البيئية ISO 14001 (ESM)					
					11 هناك سياسة بيئية واضحة المعالم في مؤسستكم
					12 تمثل السياسة البيئية إطار عمل لتحقيق الأهداف و الغايات
					13 تقوم المؤسسة بتحديد الجوانب البيئية التي تتأثر بنشاطها (منتجاتها/خدماتها)
					14 يتم تحديد أهداف و غايات بيئية قابلة للتحقيق في المؤسسة
					15 يتم رصد كافة الإمكانيات و الوسائل الضرورية لبلوغ الأهداف البيئية المحددة في المؤسسة
					16 يوجد برنامج للإدارة البيئية تحدد فيه المسؤوليات البيئية لكل قسم
					17 يتم توفير القوى العاملة و المهارات المتخصصة و التكنولوجيا و التمويل اللازم لتنفيذ نظام الإدارة البيئية بالمؤسسة

					18	يتم تنفيذ برنامج لتدريب و تأهيل العمال بيئيا
					19	تعمل المؤسسة على رصد و قياس الخصائص البيئية الرئيسية للعمليات و الأنشطة التي لها تأثير بيئي هام بين فترة و أخرى
					20	تقوم الإدارة العليا لمؤسستكم بمراجعة نظام الإدارة البيئية بصفة دورية
نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية (OHSMS) ISO 45001						
					21	يساعد نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية في تحسين سلامة و صحة العمال في مؤسستكم
					22	يتم تطبيق إجراءات السلامة و الصحة في مؤسستكم بشكل صحيح و فعال
					23	تتلقى تدريباً دورياً حول السلامة و الصحة في مؤسستكم
					24	تعتقد أن الإجراءات المتبعة في نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية يمكن تحسينها
					25	يتم تطبيق نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية بشكل عادل و منصف للجميع
					26	يؤثر نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية على كفاءة العمل في مؤسستكم
					27	تشارك المؤسسة العمال في تحسين نظام إدارة الصحة و السلامة بالاستماع إلى انشغالاتهم

المحور الثاني : المسؤولية الاجتماعية

درجة الموافقة					العبارات
معارض تماما	معارض	محايد	أوافق	أوافق تماما	
البعد الأول: البعد الاقتصادي					

					01	تعمل المؤسسة على تحسين علاقاتها مع أصحاب المصالح
					02	تعمل المؤسسة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة لها و البيئة
					03	تسعى المؤسسة إلى تحقيق أقصى الإرباح بطرق شفافة
					04	تقوم المؤسسة بإجراء تقييم دوري حول نشاطها الاقتصادي
البعد الثاني : البعد الاجتماعي						
					05	تساهم مؤسستكم في انجاز المشاريع التنموية للمجتمع
					06	تقدم المؤسسة التبرعات و المساعدات للمشاريع الخيرية في المجتمع
					07	توافق المؤسسة على المشاركة في برامج حماية البيئة الاجتماعية
					08	ت المؤسسة على خدمات ترفيهية و اجتماعية
البعد الثالث : البعد الأخلاقي						
					09	تتوافق رسالة المؤسسة و أهدافها مع أهداف و قيم المجتمع
					10	تعتمد مؤسستكم العدالة في توزيع الأجور
					11	تمتلك المؤسسة دليلا أخلاقيا واضحا و معلنا لجميع العاملين لديها
					12	تقدم مؤسستكم نظام الأجور و المكافآت تحفيزا لعمالها
البعد الرابع : البعد القانوني						
					13	تلتزم المؤسسة بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية و الطبية للعمال
					14	تتوفر المؤسسة على نظام امن فعال
					15	تتبنى المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية
					16	تتوفر مؤسستكم على قوانين لتجنب المخاطر و الأمراض و الحوادث المهنية

في الأخير نشكر لكم حسن تعاونكم و نقدر لكم الجهد و الوقت المبذول في ملء هذه الاستمارة

الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	القسم/ الكلية
01	مناصرة رشيد	أستاذ تعليم عالي	قسم علوم التسيير/كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
02	حجاج عبد الرؤوف	أستاذ تعليم عالي	قسم علوم التسيير/كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
03	طواهير عبد الجليل	أستاذ محاضر	قسم علوم التسيير/كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

الملحق رقم (04): نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,970	43

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,933	10

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,932	10

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,904	7

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,963	27

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,897	4

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,818	4

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,850	4

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,822	4

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,919	16

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,970	43

الملحق رقم (05): نتائج الاتساق الداخلي

Correlations

		XXXX1	XXXX2	XXXX3	TTTT1
XXXX1	Pearson Correlation	1	,841**	,591**	,909**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
XXXX2	Pearson Correlation	,841**	1	,675**	,937**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40
XXXX3	Pearson Correlation	,591**	,675**	1	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40
TTTT1	Pearson Correlation	,909**	,937**	,840**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		MMMM1	MMMM2	MMMM3	MMMM4	TTTT22
MMMM1	Pearson Correlation	1	,736**	,740**	,617**	,938**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40
MMMM2	Pearson Correlation	,736**	1	,748**	,271	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,090	,000
	N	40	40	40	40	40
MMMM3	Pearson Correlation	,740**	,748**	1	,188	,859**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,244	,000
	N	40	40	40	40	40
MMMM4	Pearson Correlation	,617**	,271	,188	1	,570**
	Sig. (2-tailed)	,000	,090	,244		,000
	N	40	40	40	40	40

TTTT22	Pearson Correlation	,938**	,876**	,859**	,570**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		TTTT1	TTTT22	TTTTTTTT
TTTT1	Pearson Correlation	1	,812**	,945**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	40	40	40
TTTT22	Pearson Correlation	,812**	1	,958**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	40	40	40
TTTTTTTT	Pearson Correlation	,945**	,958**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (06): نتائج توزيع عينة الدراسة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	27	67,5	67,5	67,5
	أنثى	13	32,5	32,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 25 إلى 35 سنة	14	35,0	35,0	35,0
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	13	32,5	32,5	67,5
	من 45 سنة فما فوق	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الخبرة سنوات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من أقل	1	2,5	2,5	2,5
سنوات 10 من أقل إلى 5 من	19	47,5	47,5	50,0
سنة 15 من أقل إلى 10 من	6	15,0	15,0	65,0
فوق فما سنة 15	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

العلمي. المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	7	17,5	17,5	17,5
ليسانس	20	50,0	50,0	67,5
ماستر	13	32,5	32,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الحالية. الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid رئيس قسم	11	27,5	27,5	27,5
رئيس مصلحة	10	25,0	25,0	52,5
إداري	19	47,5	47,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الملحق رقم (07): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	40	3,5000	,50637
X2	40	3,6250	,70484
X3	40	3,8500	,83359
X4	40	3,7750	,76753
X5	40	3,6750	,57233
X6	40	4,0250	,86194
X7	40	3,7000	,75786
X8	40	3,5750	,74722
X9	40	3,7250	1,03744
X10	40	3,7500	,70711
XXXX1	40	3,7200	,60222
X11	40	3,5000	,64051
X12	40	3,5750	,63599
X13	40	3,6750	,61550
X14	40	3,8250	,54948
X15	40	4,1500	,83359
X16	40	4,1250	,64798
X17	40	4,3750	,80662
X18	40	4,3250	,82858
X19	40	3,3750	1,00480
X20	40	3,8000	,75786
XXXX2	40	3,9725	,58528
X21	40	3,5500	,55238
X22	40	3,5750	,59431
X23	40	3,7250	,75064
X24	40	3,6000	,70892
X25	40	4,0000	1,01274
X26	40	3,7750	,61966
X27	40	4,0250	,69752
XXXX3	40	3,7500	,57303

TTTTT1	40	3,8142	,52569
Valid N (listwise)	40		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
B1	40	4,2250	,80024
B2	40	3,9000	,70892
B3	40	4,0250	,69752
B4	40	3,9750	,76753
MMMM1	40	4,0313	,65091
B5	40	3,9500	,87560
B6	40	4,0500	,95943
B7	40	3,3750	1,03000
B8	40	3,9250	1,20655
MMMM2	40	3,8250	,82470
B9	40	3,2750	,59861
B10	40	3,9500	1,19722
B11	40	3,6000	,87119
B12	40	2,8250	1,25856
MMMM3	40	3,6625	,84457
B13	40	3,7750	,73336
B14	40	3,5000	,50637
B15	40	3,6750	,91672
B16	40	3,5000	,64051
MMMM4	40	3,6125	,57721
TTTT22	40	4,2828	,59697
Valid N (listwise)	40		

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الأولى

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TTTTT1	,135	40	,062	,946	40	,154
TTTTT2	,129	40	,090	,946	40	,157
TTTTTTTTT	,184	40	,122	,943	40	,143

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TTTTT1	40	3,8142	,52569	,08312

One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
TTTTT1	-14,267	39	,000	,8142	-1,3540	-1,0177

الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TTTTT2	40	3,71719	,59697	,09439

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
TTTT22	-7,598	39	,000	-,71719	-,9081	-,5263

الملحق رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Correlations

		MMMM1	MMMM2	MMMM3	TTTT1
MMMM1	Pearson Correlation	1	,736**	,740**	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
MMMM2	Pearson Correlation	,736**	1	,748**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40
MMMM3	Pearson Correlation	,740**	,748**	1	,520**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001
	N	40	40	40	40
TTTT1	Pearson Correlation	,811**	,652**	,520**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TTTT22	ذكر	27	2,3264	,70760	,13618
	أنثى	13	2,1923	,24535	,06805

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances					t-test for Equality of Means		95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
TTTT22	Equal variances assumed	15,621	,000	,661	38	,513	,13408	,20300	-,27686	,54502
	Equal variances not assumed			,881	35,773	,384	,13408	,15223	-,17473	,44289

ANOVA

TTTT22

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,560	2	,780	2,339	,111
Within Groups	12,339	37	,333		
Total	13,898	39			

ANOVA

TTTT22

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,393	3	1,464	5,546	,003
Within Groups	9,505	36	,264		
Total	13,898	39			

ANOVA

TTTT22

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,455	2	1,727	6,120	,005
Within Groups	10,444	37	,282		
Total	13,898	39			

ANOVA

TTTT22

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,477	2	1,738	6,171	,005
Within Groups	10,422	37	,282		
Total	13,898	39			

الملحق رقم (12): شهادة اعتماد نظام إدارة الجودة ISO 9001

Certificat DZ22/88910

Le système de management de

LINDE GAS ALGERIE

23, Avenue de l'ALN Hussein Dey, Alger, Algérie

a été audité et certifié selon les exigences de
ISO 9001:2015

Pour les activités suivantes

Production, conditionnement, distribution et commercialisation de gaz industriels, alimentaires et médicaux

SGS

Ce certificat est valable du 16 novembre 2022 au 05 juin 2025 et reste valide jusqu'à décision satisfaisante à l'issue des audits de surveillance.

Version 2. Date de première certification 03 juin 2022

Les activités certifiées réalisées par les sites additionnels sont présentées aux pages suivantes

Date d'expiration du certificat précédent 05 juin 2022

Date de l'audit de renouvellement 27 Juillet 2022

Autorisé par
Siham VIDARDSGS ICS France
29, avenue Aristide Briand 94110 Arcueil France
t +33 (0)1 41 24 88 88 - <https://www.sgsgroup.fr/>

Ce document est un certificat électronique authentique destiné à l'usage professionnel du Client uniquement. Les versions imprimées du certificat électronique sont autorisées et seront considérées comme copies. Ce document est délivré par la société sous réserve des Conditions Générales SGS pour les Services de Certification disponibles sur [Conditions Générales | SGS](#). Nous attirons votre attention aux clauses contenues sur la limitation de responsabilité, d'indemnisation et de juridiction. Ce document est protégé par le droit d'auteur et toute altération non autorisée, contrefaçon ou falsification du contenu ou de l'apparence de ce document est illégale.



Page 1 / 2

Certificat DZ22/88910, Continue
LINDE GAS ALGERIE



ISO 9001:2015

Version 2
Sites
LINDE GAS ALGERIE 23, Avenue de l'ALN Hussein Dey, Alger, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de REGHAIA - Zone Industrielle de Reghaia Alger, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de BOUIRA - Zone Industrielle Sidi Khaled El Hachimia Bouira, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de OUARGLA - Zone Industrielle Route De Ghardia Ouargla, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de SIDI BEL ABBES - Zone Industrielle Sidi-Yacine Dz Sidi Bel Abbes, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site d' ORAN - Avenue Des Martyrs De La Revolution Oran, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de ARZEW - Zone Industrielle Arzew, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de ANNABA - Zone Industrielle Pont Bouchet Annaba, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de CONSTANTINE - Zone Industrielle "Le Palma" Constantine, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de SKIKDA - Zone Industrielle Pétrochimique Skikda, Algérie



Ce document est un certificat électronique authentique destiné à l'usage professionnel du Client uniquement. Les versions imprimées du certificat électronique sont autorisées et seront considérées comme copies. Ce document est délivré par la société sous réserve des Conditions Générales SGS pour les Services de Certification disponibles sur [Conditions Générales | SGS](#). Nous attirons votre attention aux clauses contenues sur la limitation de responsabilité, d'indemnisation et de juridiction. Ce document est protégé par le droit d'auteur et toute altération non autorisée, contrefaçon ou falsification du contenu ou de l'apparence de ce document est illégale.



الملحق رقم (13): شهادة اعتماد نظام الإدارة البيئية ISO 14001

Certificat DZ22/88911

Le système de management de

LINDE GAS ALGERIE

23, Avenue de l'ALN Hussein Dey, Alger, Algérie

a été audité et certifié selon les exigences de
ISO 14001:2015

Pour les activités suivantes

Production, conditionnement, distribution et commercialisation de gaz industriels, alimentaires et médicaux

SGS

Ce certificat est valable du 16 novembre 2022 au 05 juin 2025 et reste valide jusqu'à décision satisfaisante à l'issue des audits de surveillance.

Version 2. Date de première certification 03 juin 2022

Les activités certifiées réalisées par les sites additionnels sont présentées aux pages suivantes

Date d'expiration du certificat précédent 05 juin 2022

Date de l'audit de renouvellement 27 Juillet 2022

Autorisé par
Siham VIDARDSGS ICS France
29, avenue Aristide Briand 94110 Arcueil France
t +33 (0)1 41 24 88 88 - <https://www.sgsgroup.fr/>Accréditation n°4-0008
Portée disponible sur
www.cofrac.fr

Ce document est un certificat électronique authentique destiné à l'usage professionnel du Client uniquement. Les versions imprimées du certificat électronique sont autorisées et seront considérées comme copies. Ce document est délivré par la société sous réserve des Conditions Générales SGS pour les Services de Certification disponibles sur Conditions Générales | SGS. Nous attirons votre attention aux clauses contenues sur la limitation de responsabilité, d'indemnisation et de juridiction. Ce document est protégé par le droit d'auteur et toute altération non autorisée, contrefaçon ou falsification du contenu ou de l'apparence de ce document est illégale.



Page 1 / 2

Certificat DZ22/88911, Continue
LINDE GAS ALGERIE



ISO 14001:2015

Version 2
Sites
LINDE GAS ALGERIE 23, Avenue de l'ALN Hussein Dey, Alger, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de REGHAIA - Zone Industrielle de Reghaia Alger, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de BOUIRA - Zone Industrielle Sidi Khaled El Hachimia Bouira, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de OUARGLA - Zone Industrielle Route De Ghardia Ouargla, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de SIDI BEL ABBES - Zone Industrielle Sidi-Yacine Dz Sidi Bel Abbes, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site d' ORAN - Avenue Des Martyrs De La Revolution Oran, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de ARZEW - Zone Industrielle Arzew, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de ANNABA - Zone Industrielle Pont Bouchet Annaba, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de CONSTANTINE - Zone Industrielle "Le Palma" Constantine, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de SKIKDA - Zone Industrielle Pétrochimique Skikda, Algérie



Accréditation n°4-0008
 Portée disponible sur
www.cofrac.fr

Ce document est un certificat électronique authentique destiné à l'usage professionnel du Client uniquement. Les versions imprimées du certificat électronique sont autorisées et seront considérées comme copies. Ce document est délivré par la société sous réserve des Conditions Générales SGS pour les Services de Certification disponibles sur [Conditions Générales | SGS](#). Nous attirons votre attention aux clauses contenues sur la limitation de responsabilité, d'indemnisation et de juridiction. Ce document est protégé par le droit d'auteur et toute altération non autorisée, contrefaçon ou falsification du contenu ou de l'apparence de ce document est illégale.



الملحق رقم (14): شهادة اعتماد نظام الصحة و السلامة المهنية ISO 45001

Certificat DZ22/88912

Le système de management de

LINDE GAS ALGERIE

23, Avenue de l'ALN Hussein Dey, Alger, Algérie

a été audité et certifié selon les exigences de
ISO 45001:2018

Pour les activités suivantes

Production, conditionnement, distribution et commercialisation de gaz industriels, alimentaires et médicaux

SGS

Ce certificat est valable du 16 novembre 2022 au 19 juillet 2025 et reste valide jusqu'à décision satisfaisante à l'issue des audits de surveillance.

Version 2. Date de première certification 03 juin 2022

Les activités certifiées réalisées par les sites additionnels sont présentées aux pages suivantes

Date d'expiration du certificat précédent 19 juillet 2022

Date de l'audit de renouvellement 27 Juillet 2022

Autorisé par
Sabrina SeklaouiSGS ICS France
29, avenue Aristide Briand 94110 Arcueil France
t +33 (0)1 41 24 88 88 - <https://www.sgsgroup.fr/>

Ce document est un certificat électronique authentique destiné à l'usage professionnel du Client uniquement. Les versions imprimées du certificat électronique sont autorisées et seront considérées comme copies. Ce document est délivré par la société sous réserve des Conditions Générales SGS pour les Services de Certification disponibles sur Conditions Générales | SGS. Nous attirons votre attention aux clauses contenues sur la limitation de responsabilité, d'indemnisation et de juridiction. Ce document est protégé par le droit d'auteur et toute altération non autorisée, contre-façon ou falsification du contenu ou de l'apparence de ce document est illégale.



Certificat DZ22/88912, Continue

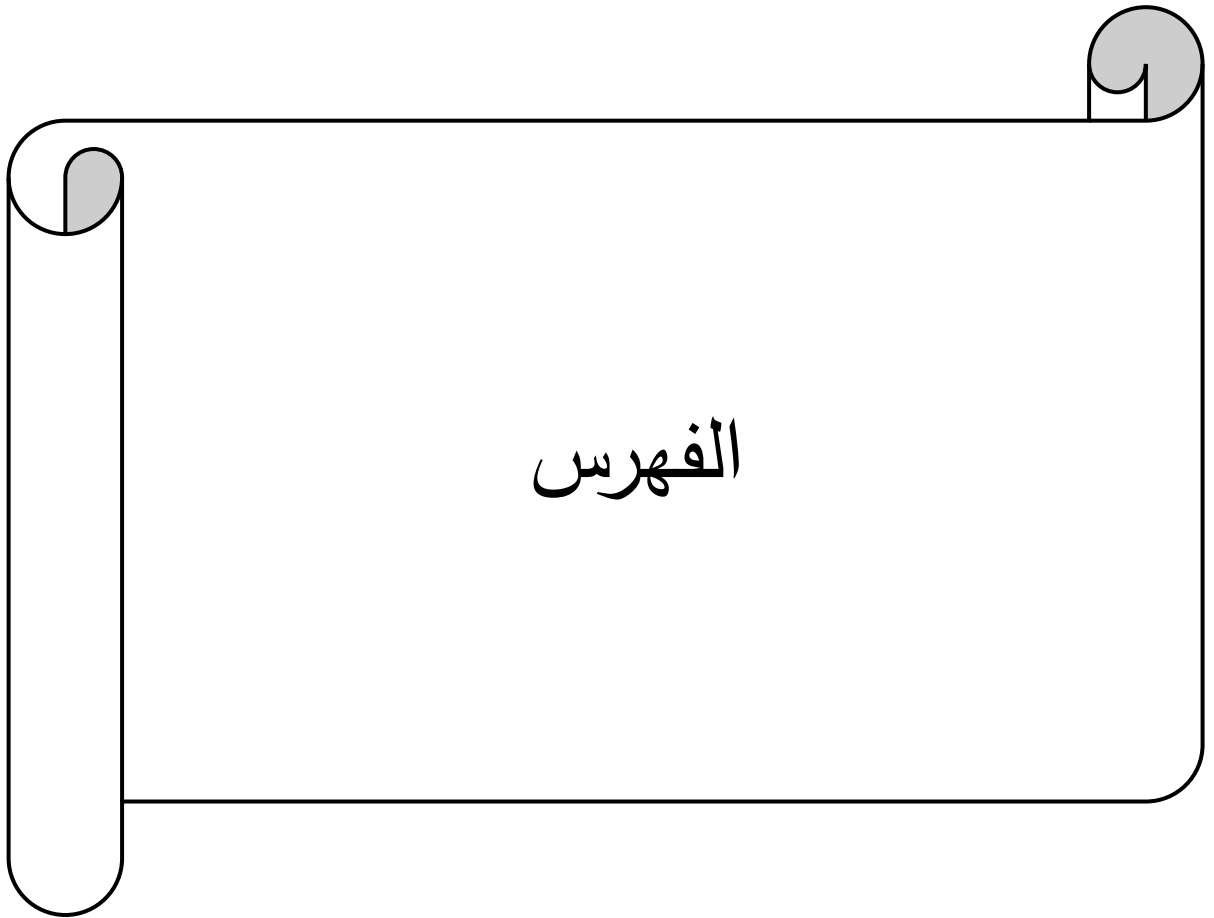
LINDE GAS ALGERIE**SGS****ISO 45001:2018**

Version 2
Sites
LINDE GAS ALGERIE 23, Avenue de l'ALN Hussein Dey, Alger, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de REGHAIA - Zone Industrielle de Reghaia Alger, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de BOUIRA - Zone Industrielle Sidi Khaled El Hachimia Bouira, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de OUARGLA - Zone Industrielle Route De Ghardia Ouargla, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de SIDI BEL ABBES - Zone Industrielle Sidi-Yacine Dz Sidi Bel Abbes, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site d' ORAN - Avenue Des Martyrs De La Revolution Oran, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de ARZEW - Zone Industrielle Arzew, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de ANNABA - Zone Industrielle Pont Bouchet Annaba, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de CONSTANTINE - Zone Industrielle "Le Palma" Constantine, Algérie
LINDE GAS ALGERIE Site de SKIKDA - Zone Industrielle Pétrochimique Skikda, Algérie



Ce document est un certificat électronique authentique destiné à l'usage professionnel du Client uniquement. Les versions imprimées du certificat électronique sont autorisées et seront considérées comme copies. Ce document est délivré par la société sous réserve des Conditions Générales SGS pour les Services de Certification disponibles sur [Conditions Générales | SGS](#). Nous attirons votre attention aux clauses contenues sur la limitation de responsabilité, d'indemnisation et de juridiction. Ce document est protégé par le droit d'auteur et toute altération non autorisée, contrefaçon ou falsification du contenu ou de l'apparence de ce document est illégale.





الصفحة	خطة البحث
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة	
	تمهيد:
01	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة
01	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية
01	الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أبعادها
03	الفرع الثاني: المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000
08	المطلب الثاني: الإطار النظري لنظام الإدارة المتكاملة
08	الفرع الأول: مفهوم و أهمية نظام الإدارة المتكاملة
11	الفرع الثاني: علاقة أصحاب المصالح بنظام الإدارة المتكاملة
13	المطلب الثالث: أنظمة الإدارة المتكاملة
13	الفرع الأول: نظام إدارة الجودة ISO 9001
19	الفرع الثاني: نظام الإدارة البيئية ISO 14001
27	الفرع الثالث: نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية ISO 45001
32	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة
32	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

34	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
36	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
39	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمسؤولية الاجتماعية و نظام الإدارة المتكاملة في شركة ليندغاز ورقلة	
41	تمهيد
42	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
42	المطلب الأول: المجتمع و العينة
42	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
45	الفرع الثاني: عينة الدراسة
45	الفرع الثالث: مصادر جمع البيانات و منهج الدراسة
45	الفرع الرابع: أدوات جمع البيانات
46	الفرع الخامس: اختبار التوزيع الطبيعي
47	الفرع السادس: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
48	المطلب الثاني: ثبات و صدق الاتساق الداخلي للاستبيان
48	الفرع الأول: ثبات الاستبيان " ألفا كرونباخ للاستبيان "
49	الفرع الثاني: الاتساق الداخلي للاستبيان
50	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها
50	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة

51	الفرع الأول: عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة
53	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة
59	المطلب الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
59	الفرع الأول: عرض و تحليل فرضيات الدراسة
64	خلاصة الفصل
65	خاتمة
68	قائمة المراجع
72	الملاحق
96	الفهرس