

تقييم المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة (ISO 26000) في مؤسسة هنكل - الجزائر

Social Responsibility Assessment According to ISO 26000 at Henkel Algeria

علي موسى حنان^{1*} ، خنيوة محمد الأمين²

¹ جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2 (الجزائر)،
hanane.alimoussa@univ-constantine2.dz

² جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2 (الجزائر)،
mohamed.khenioua@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2025/10/15 تاريخ قبول النشر: 2025/12/12 تاريخ النشر: 2025/12/25

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة هنكل - الجزائر وفق المواصفة الدولية *ISO 26000*. تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة الحالة، كما تم استخدام أداة "قائمة الفحص" المصممة بناء على مبادئ المواصفة *ISO 26000*، وهي: القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام سيادة القانون، احترام حقوق الإنسان، احترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام المعايير الدولية للسلوك. خلصت النتائج إلى أن المؤسسة تطبيق هذه المبادئ بنسبة عالية تقدر بـ 80.95%، وهو ما يعكس ادراكها لأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المواصفة الدولية (*ISO 26000*)، هنكل.

تصنيف JEL: M14، Q01.

Abstract: This study aimed to evaluate the level of application of Corporate Social Responsibility (CSR) principles at Henkel-Algeria in accordance with the International Standard ISO 26000. The research employed a descriptive-analytic approach and a case study design, utilizing an audit checklist grounded in ISO 26000 principles: accountability, transparency, ethical conduct, respect for the rule of law, respect for human rights, respect for stakeholder interests, and adherence to international norms of behavior. Results indicated that the organization applies these principles at a high level, quantified at 80.95%, reflecting its awareness of the importance of embracing CSR.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR); ISO 26000, Henkel Social

Jel Classification Codes : M14, Q01.

*المؤلف المرسل: علي موسى حنان

1. مقدمة

مع التحول نحو اقتصاديات السوق، ازداد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بوصفها إحدى القنوات الأساسية في دعم مسار التنمية المستدامة. ولم يعد تحقيق الربح الهدف الوحيد للمؤسسات؛ بل أصبح من الضروري دمج الأبعاد الاجتماعية والبيئية ضمن استراتيجياتها العامة، استجابةً لتحولات توقعات المجتمع وارتفاع مستوى الوعي بالقضايا البيئية والاجتماعية.

في هذا السياق، لم يعد بإمكان أي مؤسسة تحقيق التقدم دون تبني تدابير وأنشطة محددة في إطار المسؤولية الاجتماعية، لما لهذه الممارسات من أثر مباشر في تعزيز الأداء المؤسسي وزيادة ثقة العملاء وولائهم. ومع ازدياد الحاجة إلى معايير واضحة تُنظّم هذا المجال، صدرت المواصفة الدولية (ISO 26000) التي تمثل إطاراً توجيهياً للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية، وتوضح محاورها الرئيسية وطرق دمجها في استراتيجيات وممارسات المؤسسات المختلفة.

إن تطبيق المؤسسات لمواصفة (ISO 26000) يمنحها عدة مزايا؛ فهو يعزز ميزتها التنافسية وسمعتها، ويمكنها من جذب الموارد البشرية والمحافظة عليها، إضافة إلى استقطاب العملاء والاحتفاظ بهم. كما يساهم في تحسين علاقاتها مع الأطراف المعنية بما في ذلك المؤسسات الأخرى والحكومات والإعلام والموردين والمجتمع، مما يدعم استدامتها ونجاحها على المدى الطويل.

1.1 إشكالية الدراسة

نظراً لأهمية المسؤولية الاجتماعية ودور المواصفة الدولية ISO 26000 في توجيه ممارساتها، تبرز الحاجة إلى تقييم مدى التزام المؤسسات بهذه المبادئ. وباعتبار مؤسسة هنكل - الجزائر من المؤسسات الفاعلة في السوق الجزائري، تبرز إشكالية الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي:

ما مدى تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة (ISO26000) بمؤسسة هنكل - الجزائر؟

2.1 فرضية الدراسة: في هذه الدراسة تم تبني الفرضية التالية:

تطبق مؤسسة هنكل - الجزائر مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة (ISO26000) بمستوى عالٍ.

3.1 أهمية الدراسة: تبرز أهمية هذه الدراسة العلمية والعملية من خلال ما يلي:

- تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة، فيما ما يمكن أن تساهم به في إثراء الأدبيات العلمية حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وربطها بالمواصفة الدولية (ISO26000) التي تعد مرجعا أساسيا لتقييم أداء المؤسسات في هذا المجال. كما يساهم البحث في تطوير أداة "قائمة الفحص" الخاصة بمبادئ المواصفة، ما يوفر نموذجا علميا يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية لتقييم مؤسسات أخرى.

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها العملية من خلال النتائج التي تتيح لمؤسسة هنكل - الجزائر فهم مدى التزامها بمبادئ المسؤولية الاجتماعية، والجوانب التي تحتاج إلى التحسين. كما يمكن أن تفيد في توعية مسيري المؤسسات الجزائرية والجهات الحكومية المعنية بأهمية المسؤولية الاجتماعية وفوائد تطبيق المواصفة (ISO26000).

4.1 أهداف الدراسة: تتجسد أهداف الدراسة فيما يلي:

- توضيح مفاهيم المسؤولية الاجتماعية والمواصفة القياسية (ISO26000) ومزاياها.
- تقييم مستوى تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة هنكل - الجزائر.
- توضيح مدى استعداد مؤسسة هنكل - الجزائر لتبني واعتماد المواصفة الدولية (ISO26000).

5.1 الدراسات السابقة: فيما يلي مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية والمواصفة (ISO 26000):

- دراسة أريج سعيد خليل (2018)، مقال بعنوان: قياس المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO2600 دراسة حالة في مصرف الرشيد/بغداد. هدفت الدراسة إلى تقييم مدى التزام بنك الرشيد في بغداد بتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة (ISO 26000). من خلال استخدام منهج دراسة الحالة وقائمة الفحص المصممة وفقا لمتطلبات، تم التوصل الى أن البنك حقق 69% من المتطلبات بفجوة مقدارها 31% ما يشير إلى مستوى مقبول من الالتزام، لكنه ما زال بحاجة إلى مزيد من التطوير لتحقيق التوافق الكامل مع متطلبات المسؤولية الاجتماعية. (سعد خليل، 2018)

- دراسة (D. I. Popa, D.C. Dabija) (2019)، مقال بعنوان: (ISO 26000 : A Brief Literature Review). هدفت الدراسة الى مراجعة الأدبيات التي تتناول العلاقة بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومعييار ISO 26000، كما سلطت

الضوء على خصائص المواصفة الدولي وقابليته للتطبيق ونجاحه. أظهر تحليل الأدبيات أن المسؤولية الاجتماعية أصبحت تحظى بشعبية متزايدة لدى رواد الأعمال والمؤسسات من مختلف القطاعات، إذ يولون أهمية أكبر لمختلف الأنشطة التي تجذب انتباه العملاء وتكسب ولاءهم. وبفضل معيار ISO 26000، أصبح من الممكن ضمان درجة عالية من الاتساق في إجراءات المسؤولية الاجتماعية، ويتوقع قبوله على نطاق أوسع في المستقبل. (Popa & Dabija, 2019)

- دراسة حسسن حسن علي، عالية عصام عباس (2019)، مقال بعنوان: **تقييم الواقع الفعلي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لمتطلبات المواصفة ISO26000:2010-دراسة حالة في مستشفى العلوية التعليمي للولادة**. هدفت الدراسة الى تقييم الفجوة ما بين الواقع الفعلي للمسؤولية الاجتماعية في المستشفى وبين متطلبات المواصفة ISO26000. باستخدام منهج دراسة الحالة، وأداة قائمة الفحص التي تم تصميمها بناء على متطلبات المواصفة المرتبطة بالقضايا الجوهرية السبعة (حقوق الانسان، ممارسات العاملين...الخ) حيث تضمنت 34 مطلباً فرعياً، ومقياساً سباعياً. أظهرت النتائج أن المستشفى يلبي 63% من متطلبات المواصفة، بفجوة 37%، والتي ترجع إلى ضعف التوثيق والتطبيق الجزئي لبعض البنود. (عباس، 2019)

- دراسة (Sugianto1 , Dwi Soediantono) (2022)، مقال بعنوان: **Literature Review of ISO 26000 Corporate Social Responsibility (CSR) and Implementation Recommendations to the Defense Industries** هدفت الدراسة الى استكشاف فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO 26000 وتوسيع تطبيقها ليشمل صناعة الدفاع. اعتمدت منهج مراجعة أدبيات مع تحليل محتوى لـ 25 مقالة دولية منشورة بين 2015 و 2021. أشارت النتائج إلى أن تطبيق المواصفة (ISO26000) في المسؤولية الاجتماعية يفيد المؤسسات والمجتمع والحكومة. (Sugianto & Soediantono, 2022)

- **أوجه التشابه والاختلاف والاستفادة من الدراسات السابقة**
تتشابه دراستنا مع بعض الدراسات السابقة من حيث اعتماد منهج دراسة الحالة واستخدام أداة قائمة الفحص كأداة تقييم رئيسية، بينما تختلف عن هذه الدراسات في نطاق التطبيق: فبينما درست الدراسات السابقة مؤسسة صحية وبذلك وأطر عامة في الدفاع تتركز دراستنا على مؤسسة صناعية في بيئة العمل الجزائرية.

على الرغم من الاستفادة من الدراسات الأجنبية في بناء الجوانب النظرية والتطبيقية، فإن هذه الدراسات لم تقدم تحليلاً معمقاً لآليات تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات. ومن هنا برزت فجوة بحثية استدعت التعمق في تقييم مبادئ المسؤولية الاجتماعية وكيفية تجسيدها في مؤسسة صناعية جزائرية.

6.1 منهجية الدراسة

1.6.1 منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي** في جانبها النظري والتطبيقي، لعرض مفاهيم المسؤولية الاجتماعية والمواصفة ISO 26000، ووصف وتحليل ممارسات مؤسسة هنكل - الجزائر. كما تم توظيف أسلوب دراسة الحالة باختيار المؤسسة نموذجاً لتقييم مدى التزامها بمبادئ المواصفة، نظراً لما يوفره هذا الأسلوب من بيانات كمية ونوعية تعزز فهم واقع المسؤولية الاجتماعية داخلها.

2.6.1 أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات:

- **قائمة الفحص (Check-list):** تم إعداد قائمة فحص مصممة وفق ISO 26000 بهدف تقييم مدى تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية داخل مؤسسة هنكل - الجزائر. تضمنت القائمة سبعة مبادئ رئيسية، يندرج تحت كل منها عدد من المتطلبات وقد تم توجيهها إلى مدير إدارة السلامة والصحة والبيئة والجودة (Safety, Health, Environment and Quality SHEQ) بصفتها المسؤول المباشر عن هذا الملف.

- **المقابلة المعمقة:** أجريت مقابلات مع مدير لتفسير نتائج قائمة الفحص والحصول على معلومات تفصيلية حول كيفية تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية. ولتحويل الإجابات إلى بيانات قابلة للمعالجة، تم اعتماد مقياس خماسي يمنح أوزاناً رقمية لمستويات التطبيق المختلفة، كما هو موضح في الجدول اللاحق.

جدول رقم (1): مقياس تقييم مستوى تطبيق بنود قائمة الفحص

مطبق بشكل كلي	مطبق بشكل كبير	مطبق بشكل متوسط	مطبق بشكل جزئي	غير مطبق	فقرات المقياس
4	3	2	1	0	الوزن

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المواصفة الإرشادية (OHSAS18002).
للتوصل إلى قيم كمية للإجابات المتضمنة في قائمة الفحص تم استخدام المعادلات الإحصائية التالية: (سعد خليل، 2018)

- معدل تطبيق متطلبات المواصفة = مجموع (التكرارات x أوزانها) / مجموع التكرارات. (التكرارات هي تكرار اجابات المبحوث).
- نسبة تطبيق متطلبات المواصفة = (معدل تطبيق متطلبات المواصفة/أعلى وزن) x 100
أعلى وزن في المقياس هو (4) ويمثل حالة المطابقة التامة مع متطلبات المواصفة.
- حجم الفجوة = 100 - نسبة تطبيق متطلبات المواصفة.

3.6.1 عينة الدراسة: بما أن الدراسة تعتمد على أسلوب دراسة الحالة، فقد تم تحديد عينة ممثلة للبيانات المطلوبة، تمثلت في مدير إدارة السلامة والصحة والبيئة والجودة بمؤسسة هنكل - الجزائر، بصفته المسؤول المباشر عن ملف المسؤولية الاجتماعية، مما يجعله المصدر الأنسب لتقديم معلومات دقيقة حول مدى تطبيق مبادئ المواصفة ISO 26000، وتم اختيار هذه العينة اعتمادا على **العينة القصدية** نظرا للطبيعة النوعية للدراسة ولأن أدوات جمع البيانات (قائمة الفحص والمقابلة المعمقة) تتطلب التوجه مباشرة إلى الشخص الأكثر إلماا بالموضوع.

2. الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والمواصفة (ISO26000)

ضمن هذا العنصر سنوضح أهم المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية والمواصفة (ISO26000).

1.2 أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

تعد المسؤولية الاجتماعية إطارا مفاهيميا يحدد التزامات المؤسسة تجاه المجتمع والبيئة وأصحاب المصلحة، بما يضمن ممارسة أنشطتها بطريقة أخلاقية ومستدامة.

1.1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية

عرفت المسؤولية الاجتماعية عدة محاولات للتعريف من قبل باحثين مختلفين، وقد أسهم بعض الرواد في وضع أبرز التصورات التي يستند إليها الباحثون اليوم، وفيما يلي أهم هذه التعريفات.

قدم هاورد بووين (Howard R. Bowen) في خمسينيات القرن الماضي (1953) أحد أوائل التعريفات المنظمة للمسؤولية الاجتماعية، حيث اعتبرها "التزامات رجال الأعمال باتخاذ قرارات واتباع سياسات تتوافق مع القيم والأهداف المقبولة اجتماعيا وتعكس احترام المؤسسة لتوقعات المجتمع الذي تعمل فيه." (Carroll, 1999, p. 269)

يعد بووين الأب المؤسس للمسؤولية الاجتماعية، إذ وضع الأساس المفاهيمي الأول الذي ربط بين القرارات الاقتصادية والاعتبارات الأخلاقية والاجتماعية وشكل بذلك نقطة انطلاق لكثير من الدراسات اللاحقة.

أما آرت كارول (A. Carroll) فقد قدم في مطلع التسعينيات (1991) تعريفاً أكثر شمولاً للمسؤولية الاجتماعية، واعتبرها "مجموع الالتزامات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية التي ينبغي على المؤسسة الالتزام بها تجاه المجتمع بحيث يمثل كل بعد مستوى من مستويات مسؤوليتها الشاملة." (Carroll A. , 1991, p. 40)

يعد تعريف كارول من أكثر التعريفات انتشاراً في الأدبيات نظراً لشموليته ووضوح مكوناته، كما أن هرم كارول الذي قدمه أصبح نموذجاً معيارياً في تحليل المسؤولية الاجتماعية.

يعرف إدوارد فريمان (R. Edward Freeman) خلال الثمانينيات (1984) المسؤولية الاجتماعية باعتبارها "التزام المؤسسة بإدارة علاقاتها مع جميع أصحاب المصلحة المتأثرين بأنشطتها أو المؤثرين فيها بما يضمن تحقيق قيمة متوازنة لكل طرف وليس للمساهمين وحدهم".

يمثل طرح فريمان تحولاً استراتيجياً في فهم المسؤولية الاجتماعية، إذ نقلها من كونها عملاً خيرياً أو التزاماً أخلاقياً عاماً إلى إطار إداري يركز على إدارة مصالح أصحاب المصلحة، مما جعل نظريته من أكثر المداخل تأثيراً في الدراسات الحديثة حول المسؤولية الاجتماعية. (Latapí Agudelo, Jóhannsdóttir, & Davídsdóttir, 2019, pp. 1-5)

يعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام قطاع الأعمال بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع العاملين واسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عموماً من أجل تحسين نوعية حياتهم بطرق تعود بالنفع على قطاع الأعمال والتنمية في الوقت نفسه." (هيئة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، 2004، صفحة 28).

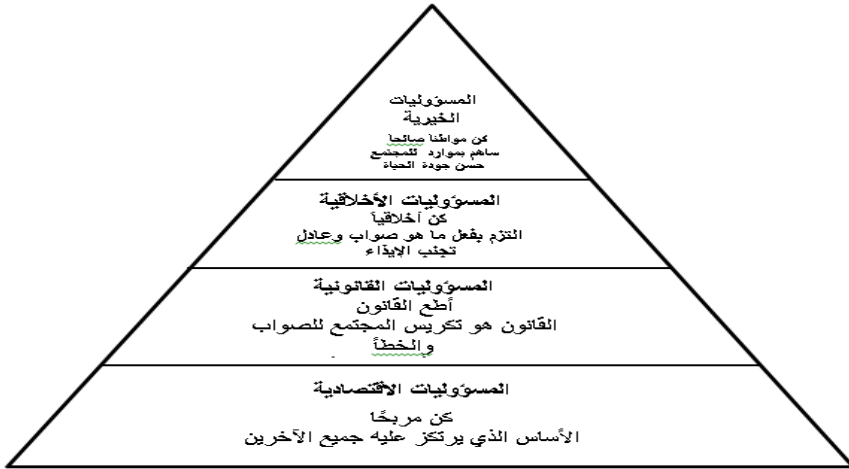
يركز هذا التعريف على البعد التنموي للمسؤولية الاجتماعية، حيث يرى أن المؤسسة شريك في تحسين نوعية الحياة وتعزيز التنمية المستدامة، مع تحقيق منفعة متبادلة لكل من المجتمع وقطاع الأعمال.

يتضح من التعريفات السابقة أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية تطور من رؤية أخلاقية بسيطة إلى إطار شامل يربط بين الأداء الاقتصادي والالتزامات الاجتماعية والتنمية المستدامة وتعزيز رفاه المجتمع.

2.1.2 أنواع المسؤولية الاجتماعية

تطرق العديد من الباحثين لأنواع وأبعاد مختلفة من المسؤولية الاجتماعية وتحت مسميات متباينة في البداية، لكن جاءت النقلة النوعية في إغناء وتوسيع المفهوم في إطار البحوث الرائدة التي قام بها الباحث كارول (CAROLL) سنة 1991. (الشلمة و سبيعي ، 2018، صفحة 90). اقترح كارول أن أربعة أنواع من المسؤوليات الاجتماعية تشكل مسؤولية اجتماعية شاملة، وصورها على شكل هرم كما يوضحه الشكل رقم (1). (Carroll A. , 1991, p. 40)

شكل رقم (1): هرم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وفقاً لـ (CAROL)



Source: (Carroll A. , 1991, p. 42).

يرى كارول أن جميع هذه الأنواع من المسؤوليات كانت موجودة دائماً إلى حد ما، ولكن لم تكتسب المسؤوليات الأخلاقية والخيرية مكانة مهمة إلا في السنوات الأخيرة. فيما يلي

توضيح لكل فئة من هذه الفئات الأربع: (Carroll A. , 1991, pp. 40-43)

– **المسؤولية الاقتصادية:** تعد المسؤولية الاقتصادية أساس وجود منظمات الأعمال، إذ نشأت لتلبي حاجات المجتمع من السلع والخدمات وتحقق الأرباح. وقد شكل دافع الربح

المحرك الرئيس لريادة الأعمال، ثم تطور إلى مفهوم تعظيم الأرباح. وتبقى هذه المسؤولية القاعدة التي تبنى عليها باقي المسؤوليات، إذ لا معنى لها دون تحقيق الجدوى الاقتصادية.

-**المسؤولية القانونية:** تتمثل المسؤولية القانونية في التزام المؤسسات بالعمل ضمن القوانين والأنظمة التي يضعها المجتمع، بوصفها إطاراً يوجه سلوكها نحو العدالة والإنصاف. وهي تعد جزءاً من العقد الاجتماعي بين المؤسسة والمجتمع، إذ تمارس أنشطتها الاقتصادية في حدود القانون. وتتكامل هذه المسؤولية مع المسؤولية الاقتصادية كأساس للنظام الحر.

-**المسؤولية الأخلاقية:** تمثل المسؤولية الأخلاقية التزامات تتجاوز ما يفرضه القانون، إذ تعكس القيم والمعايير التي يراها المجتمع عادلة ومنصفة. فهي تدفع المؤسسات إلى احترام حقوق الأفراد واعتماد ممارسات مسؤولة تتماشى مع القيم الإنسانية، حتى دون وجود تشريع مباشر. كما تسهم في توسيع الإطار القانوني مستقبلاً من خلال ترسيخ مفاهيم العدالة والحقوق والنفعية.

-**المسؤولية الخيرية:** تشمل المسؤولية الخيرية مساهمة المؤسسات الطوعية في دعم المجتمع من خلال التبرعات أو المشاركة في الأنشطة الإنسانية، كتمويل التعليم أو الفنون أو البرامج الاجتماعية. وهي تعبر عن رغبة المجتمع في أن تكون المؤسسات مواطنين صالحين دون أن يكون ذلك التزاماً قانونياً أو أخلاقياً. وتعد هذه المسؤولية المستوى الأعلى في هرم المسؤولية الاجتماعية، إذ تكمل الأبعاد الاقتصادية والقانونية والأخلاقية للمؤسسة.

3.1.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية

تُعَدّ المسؤولية الاجتماعية للشركات عنصراً أساسياً في تعزيز التنمية المستدامة، إذ لم يعد دور المؤسسات يقتصر على تحقيق الربح، بل أصبح يُنظر إليها كفاعل مهم في حماية البيئة وتحسين ظروف العمل ودعم المجتمع. ويسهم تبني المسؤولية الاجتماعية في بناء الثقة مع أصحاب المصلحة، وتعزيز سمعة المؤسسة التنافسية، ورفع مستوى التزامها الأخلاقي والقانوني. كما تشير الدراسات الحديثة إلى أن الشركات التي تطبق هذه الممارسات تحقق نتائج أفضل على المدى الطويل بفضل تقليل المخاطر وتحسين صورة المؤسسة وجذب الكفاءات. (Economists Arab, 2025)

عند قيام المؤسسة ببناء استراتيجيتها لخلق قيمة طويلة الأجل، بحيث توائم فيها بين الأداء الاقتصادي والأداء الاجتماعي والأداء البيئي تصبح المسؤولية الاجتماعية جزءاً من المؤسسة وتضيف قيمة طويلة الأجل لها وللمجتمع بشكل عام، وتحصل المؤسسة على مجموعة من الفوائد تتمثل في تخفيض المخاطر والتكاليف، وتعظيم الأرباح والمزايا التنافسية، وزيادة مشروعية عملها في المجتمع، بالإضافة إلى تحسين الأداء المالي وزيادة في حجم المبيعات، وأثرها الإيجابي في الصورة الذهنية وقدرة المؤسسة في استقطاب العاملين والإبقاء عليهم، كما أن قيام المؤسسة بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية و الاعتراف بوجودها والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقاً. (Sugianto & Soediantono, 2022, p. 73)

2.2 أساسيات حول المواصفة الدولية (ISO26000)

1.2.2 مفهوم المواصفة الدولية (ISO26000)

(ISO26000) هي مواصفة قياسية دولية أصدرتها المؤسسة الدولية للتقييس (ISO) لتوفير التوجيهات الإرشادية في قضايا المسؤولية المجتمعية، وهي مصممة لتستخدمها المؤسسات بمختلف أنواعها في القطاعين العام والخاص، في الدول المتقدمة كما في الدول النامية (International Organization for Standardization, 2010) تتضمن مواصفة (ISO26000) توجيهات إرشادية طوعية وليس فيها متطلبات إلزامية، وهي بالتالي لا تستخدم كمواصفة قياسية لمنح شهادات المطابقة. وباختصار تقدّم هذه المواصفة المفهوم العالمي لماهية المسؤولية المجتمعية والخطوات المنتظرة من المؤسسات لمراعاة المسؤولية المجتمعية في عملها. (قهوجي و بن حسان، 2016، صفحة 6)

تظهر مراجعة الأدبيات أن العديد من المؤسسات تتبنى بشكل متزايد استراتيجيات وإجراءات تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية إدراكاً منها لأهميتها في تحقيق الاستدامة وتعزيز الثقة مع أصحاب المصالح، ومع هذا التوسع في التطبيق برزت الحاجة إلى توحيد المفاهيم والممارسات ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية، وهو ما أصبح ممكناً بفضل المواصفة الدولية ISO 26000 التي وفرت إطاراً مرجعياً يتضمن تعريفات دقيقة ومبادئ توجيهية وقيماً ومعايير دولية معترفاً بها. (Popa & Dabija, 2019, pp. 89-90)

2.2.2 أهداف المواصفة (ISO 26000)

يمكن تلخيص أهداف المواصفة (ISO26000) فيما يلي: (Hahn, 2013)

- توجيه المنظمات لدمج المسؤولية الاجتماعية في عمليات الإدارة الاستراتيجية.
- دعم مساهمة المؤسسات في تحقيق التنمية المستدامة.
- توفير إطار إرشادي يعرّف المسؤولية الاجتماعية ومكوناتها دون إلزام قانوني.
- تحديد الموضوعات الأساسية للمسؤولية الاجتماعية التي ينبغي للمؤسسات التركيز عليها.
- تعزيز قدرة المؤسسات على التعرف على أصحاب المصلحة والتفاعل الفعال معهم.
- ترسيخ الممارسات الأخلاقية والشفافية والمساءلة واحترام حقوق الإنسان.
- دمج المسؤولية الاجتماعية في التخطيط واتخاذ القرار والتقييم وإعداد التقارير.

3.2.2 القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفق ISO 26000

تعد القضايا الجوهرية السبعة الإطار المركزي الذي تبنى عليه المسؤولية الاجتماعية في ISO 26000، حيث توفر توجيهات للمؤسسات حول سلوكها تجاه المجتمع والبيئة وأصحاب المصلحة، كما يلي توضيحه: (ISO, 2010, pp. 24-68) (Kolk, 2016, pp. 23-34)

- **الحوكمة التنظيمية:** تمثل الحوكمة التنظيمية الإطار الذي يوجه المؤسسة نحو تبني ممارسات مسؤولة تقوم على الشفافية والمساءلة واحترام القانون. وتعنى هذه القضية بآليات إشراك أصحاب المصلحة ودمج توقعاتهم في التخطيط والتنفيذ، مع السعي إلى التوفيق بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية. ويعد ترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة أساسا لتعزيز الثقة وتحقيق استدامة طويلة المدى من خلال إدارة تستند إلى قيم أخلاقية ومعايير تنظيمية واضحة.

- **حقوق الإنسان:** يعد احترام حقوق الإنسان عنصرا محوريا في المسؤولية الاجتماعية، من خلال ضمانات تمنع التمييز والمعاملة غير العادلة. وتشدد المواصفة على اعتماد العناية الواجبة لتقييم مخاطر الانتهاك داخل المؤسسة أو ضمن علاقاتها التعاقدية، إضافة إلى توفير آليات فعالة لمعالجة الشكاوى. ويتطلب ذلك إدماج مبادئ الكرامة الإنسانية في السياسات والعمليات بما يعزز المصداقية ويحد من المخاطر الأخلاقية.

- **ممارسات العمل:** تشمل هذه القضية علاقات العمل، ظروف العمل اللائقة، الصحة والسلامة المهنية، وتنمية المهارات. وترى المواصفة أن العمال مورد أساسي يجب توفير

الحماية له عبر بيئة عمل آمنة ومحفزة تسهم في الاستقرار والإنتاجية. كما تؤكد على أهمية الحوار الاجتماعي وتطوير القدرات لمواكبة التحولات التنظيمية والتكنولوجية.

- **البيئة:** تتناول هذه القضية الحد من التلوث، الاستخدام الرشيد للموارد، وتخفيف الآثار البيئية للأنشطة الصناعية. وتدعو إلى تبني منهج وقائي مبني على تقييم الأثر البيئي وتشجيع الابتكار الداعم لحماية البيئة. وبعد الالتزام البيئي مؤشرا على نضج المؤسسة وقدرتها على تحقيق توازن بين النمو الاقتصادي والحفاظ على الموارد الطبيعية.

- **ممارسات التشغيل العادلة:** تشمل هذه القضية النزاهة في المعاملات الاقتصادية، مكافحة الفساد، احترام المنافسة العادلة، وحماية حقوق الملكية. كما تركز على تعزيز السلوك المسؤول في سلسلة التوريد عبر الشفافية والتعاون مع الشركاء. ويسهم الالتزام بممارسات تشغيل عادلة في بناء بيئة أعمال مستقرة وثقة مستدامة مع الأطراف المعنية.

- **قضايا المستهلك:** تتعلق هذه القضية بتوفير منتجات وخدمات آمنة، وضمان جودة عالية، واحترام خصوصية المستهلك، واعتماد تسويق مسؤول. وتشدد المواصفة على أهمية المعلومات الدقيقة التي تدعم اتخاذ القرارات الواعية، إلى جانب وجود آليات فعالة لمعالجة الشكاوى، بما يعزز مصداقية المؤسسة واستمرارية علاقتها بالسوق.

- **المشاركة المجتمعية وتنمية المجتمع:** تركز هذه القضية على دعم المؤسسة للتنمية الاجتماعية والاقتصادية عبر مبادرات تخدم المجتمع المحلي في مجالات مثل التعليم، خلق فرص العمل، والاستثمار الاجتماعي. وتدعو المواصفة إلى بناء شراكات طويلة المدى مع المجتمع لخلق أثر إيجابي مستدام يعزز صورة المؤسسة وقبولها الاجتماعي.

4.2.2 مبادئ المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية (ISO26000)

تعتبر المواصفة (ISO 26000) إحدى أهم المواصفات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتي قدمت مقترحها المؤسسة العالمية للتقييس ISO سنة 2010، ولغرض تحقيق أهداف المؤسسة أثناء ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية تم تحديد مجموعة من المبادئ التي ينبغي الالتزام بها والتي تتمثل في: القابلية للمساءلة؛ الشفافية؛ السلوك الأخلاقي؛ احترام سيادة القانون؛ احترام حقوق الإنسان؛ احترام مصالح الأطراف المعنية؛ احترام المعايير الدولية للسلوك. (نوري و علاء، 2015، صفحة 159)

3. تقييم مستوى تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة هنكل-الجزائر

ينصرف اهتمام هذا الجزء من الدراسة، إلى تقييم وتحليل تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة هنكل -الجزائر- وذلك من خلال بيان مقدار التطابق والابتعاد بين الواقع الفعلي لتطبيق هذه المبادئ ومتطلبات المواصفة الدولية (ISO26000) باستعمال قائمة الفحص التي صممت لهذا الغرض.

3-1- تقييم مستوى تطبيق مبدأ القابلية للمساءلة: يوضح الجدول رقم (2) مستوى تطبيق مبدأ "القابلية للمساءلة" في هنكل- الجزائر وفق المواصفة (ISO26000).

الجدول رقم (2): قائمة فحص مبدأ المساءلة وتطبيقه بمؤسسة هنكل- الجزائر

المتطلبات	غير مطبق	مطبق جزئي	مطبق متوسط	مطبق بشكل كبير	مطبق بشكل كلي
ينبغي أن تكون المؤسسة مستجيبة للمساءلة من طرف المؤسسة أو الهيئة التي تحكمها.				X	
ينبغي أن تكون المؤسسة مستجيبة للمساءلة من طرف السلطات القانونية فيما يتعلق بالقواعد والقوانين.					X
ينبغي أن تكون المؤسسة مستجيبة للمساءلة من طرف الأفراد المتأثرين بقراراتها وأنشطتها ومن قبل المجتمع بوجه عام.				X	
ينبغي أن تسأل المؤسسة عن نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد وبالأخص النتائج غير المقصودة.				X	
ينبغي أن تسأل المؤسسة عن الإجراءات التي اتخذت لمنع تكرار هذه الآثار السلبية غير المقصودة وغير المنظورة.				X	
الأوزان	0	1	2	3	4
التكرارات	0	0	0	4	1
النتيجة	0	0	0	12	4
معدل التطبيق	3.20				
نسبة التطبيق (%)	80%				

المصدر: من إعداد الباحثين.

يتضح أن النسبة المئوية لتبني مؤسسة هنكل-الجزائر مبدأ المساءلة قد بلغت (80%)

وهي نسبة مرتفعة. ويمكن تفسيرها كما يلي:

- تستجيب مؤسسة هنكل-الجزائر المساءلة من طرف المؤسسة الأم، حيث يعد مدير المؤسسة ومدير ادارة السلامة والصحة والبيئة، الممثلين الرئيسيين اللذان تتعامل معهم المؤسسة الأم بألمانيا من خلال شبكة التواصل الداخلية، إذ يلتزمان بتقديم تقارير شهرية

عن أداء المؤسسة، كما يستجيبان للمساءلة في حال وجود انحرافات في الأداء المطلوب وخاصة ما تعلق منها بمجال السلامة والصحة المهنية ووقوع حوادث العمل.

- كذلك تستجيب المؤسسة للمساءلة من طرف السلطات القانونية، مثل مفتشية العمل ومديرية البيئة. هذه الأخيرة تبقى في تواصل مستمر معها وتعمل على المشاركة حتى في الملتقيات والندوات التي تعقدها.

- تستجيب مؤسسة هنكل-الجزائر للمساءلة من طرف زبائننا خاصة ما تعلق بجودة المنتجات وتأثيراتها على صحة المستهلكين. كما تتحمل نتائج قراراتها وأنشطتها وتعمل على كافة الإجراءات اللازمة لمنع تكرار الآثار السلبية حتى وإن كانت غير المقصودة، وهذا ما سيوضح بشكل مفصل من خلال العنصر الخاص بمبدأ الشفافية.

- لا تستجيب مؤسسة هنكل-الجزائر بالشكل الكافي للمساءلة من طرف المنافسين خاصة ما ارتبط بالمعلومات السرية، لكن المؤسسة الام بألمانيا ضمن مدونة السلوك التي تنشرها لمختلف فروعها بالعالم تلزمهم بمبادئ المنافسة العادلة واحترام قوانين كسر الاحتكار والمنافسة العادلة في البلدان التي تتواجد فيها هذه الفروع.

3-2- تقييم مستوى تطبيق مبدأ الشفافية: يوضح الجدول رقم (3) مستوى تطبيق مبدأ الشفافية في مؤسسة هنكل- الجزائر وفق المواصفة الدولية (ISO 26000).

الجدول رقم (3): قائمة فحص مبدأ الشفافية وتطبيقه بمؤسسة هنكل-الجزائر

مطبّق بشكل كلي	مطبّق بشكل كبير	مطبّق بشكل متوسط	مطبّق بشكل جزئي	غير مطبّق	المتطلبات
X					وضوح أهداف وطبيعة ومكان ممارسة الأنشطة.
	X				توزيع الأدوار والمسؤوليات والسلطات اللازمة لتنفيذ قراراتها.
	X				وضوح الأداء بشأن القضايا ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية.
		X			توفير وتطبيق المواصفات ومعايير تقييم الأداء فيما يخص المسؤولية الاجتماعية.
	X				تحديد مصادر مواردها المالية.
	X				تشخيص التأثيرات المعروفة والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على الأطراف المعنية والمجتمع والبيئة.
4	3	2	1	0	الأوزان
1	4	1	0	0	التكرارات
4	12	2	0	0	النتيجة
3					معدل التطبيق
%75					نسبة التطبيق (%)

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن النسبة المئوية لمدى تبني المؤسسة لمبدأ الشفافية قد بلغت (75%) وهي نسبة جيدة، وترجع هذه النتيجة الى ما يلي:

- **وضوح أهداف وطبيعة ومكان ممارسة الأنشطة:** في مؤسسة هنكل-الجزائر يتم الالتزام بمبدأ الشفافية بوضوح من خلال تحديد أهدافها ونطاق أنشطتها بشكل دقيق. كما تعلن المؤسسة عن استراتيجياتها وأهدافها البيئية والاجتماعية بصورة مفصلة وعلى موقعها الالكتروني، مما يعزز الثقة ويشجع على المشاركة الفعالة من جميع الأطراف.

- **توزيع الأدوار والمسؤوليات والسلطات اللازمة لتنفيذ قراراتها:** تسعى هنكل-الجزائر إلى تعزيز مبدأ الشفافية من خلال توزيع الأدوار والمسؤوليات والسلطات اللازمة لتنفيذ قراراتها بشكل فعال. ويتضح هذا في اعتمادها لمعايير الإدارة المدمجة (iso9001- iso14001-iso45001)، حيث يوجد بند يحمل عنوان "الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات". ولتنفيذ هذا البند بفعالية، قامت المؤسسة بما يلي:

- اعتمدت على عملية وصف الوظائف كوسيلة لتحديد الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات. في هذا السياق، قامت إدارة الموارد البشرية وإدارة السلامة والصحة المهنية في عام 2012 بإعداد وصف شامل للوظائف (Job Description) يتضمن جوانب السلامة والصحة المهنية والجودة والبيئة. يشتمل هذا الوصف على مسمى الوظيفة واجباتها ومسؤولياتها، الظروف والمخاطر المرتبطة بها صلاحيات ومؤهلات شاغلها الأدوات المستخدمة، سلوكيات العمل ومعايير الأداء. وبالتالي، فإن وصف الوظائف يوفر تحديداً موثقاً لأدوار ومسؤوليات وسلطات كل فرد.

- يتم إبلاغ جميع المديرين في المؤسسة، بما في ذلك المدير العام، بوثيقة وصف وظيفتهم ليتمكنوا من الاطلاع عليها وتوقيعها كتعهد بالالتزام بما جاء فيها. أما بالنسبة للعمال، فلا يتم تسليمهم هذه الوثائق بشكل مباشر، بل يتم تنظيم دورات تدريبية وورش عمل لشرح أدوارهم ومسؤولياتهم. وتحفظ المؤسسة بنسخ إلكترونية من وثائق وصف الوظائف في نظام التوثيق الإلكتروني، وتوفر نسخ ورقية لدى مدير الموارد البشرية مع توزيع نسخ على كل الإدارات والمصالح المعنية.

- **وضوح الأداء بشأن القضايا ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية:** تتميز هنكل بالوضوح والشفافية في أدائها فيما يتعلق بالقضايا المرتبطة التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية، كما تلتزم بنشر تقاريرها بانتظام على موقعها الإلكتروني، مما يعكس التزامها

بالتواصل المفتوح والمسؤولية تجاه المجتمع. في هذا الإطار نجد برنامج هنكل الدولي الذي يسمى "هنكل سمائل"، حيث تنفذ المؤسسة ضمنه العديد من المبادرات أبرزها ما يلي:

- مبادرة "تحدث أثرًا على الغد": تهدف إلى تشجيع العاملين والمتقاعدين على المشاركة الطوعية في الخدمات الخيرية لدعم المجتمع المحلي عالميًا، مع التركيز على مشاريع موجهة للأطفال.
- مبادرة "صدافة هنكل": تقدم الدعم للأسر والأفراد المحتاجين، بالإضافة إلى المؤسسات الخيرية ومراكز الرعاية، خاصة في أوقات الكوارث الطبيعية. تشمل المبادرة دعم مشاريع التعليم، التدريب رعاية الشباب والفنون والثقافة للأطفال والمراهقين، إلى جانب الرياضة لذوي الإعاقة وحماية البيئة الطبيعية. أما المعايير الأساسية التي تستند إليها لتقديم المنح فهي كما يلي:
- الحاجة الفعلية: يتم التركيز على الحالات التي تتطلب دعماً حقيقياً.
- الأثر الدائم: يهدف الدعم إلى تحقيق تأثير إيجابي مستدام.

- الشفافية: ضرورة وضوح هوية المستفيدين لضمان التخصيص السليم للمنح.
- عدم تقديم منح للأحزاب السياسية: يُستثنى الدعم الموجه لأي جهة سياسية.
- رفض منح الدعم للمنظمات التي لا تسعى لتحقيق أهداف مقبولة بشكل عام.
- توفير وتطبيق المواصفات ومعايير تقييم الأداء فيما يخص المسؤولية الاجتماعية: هنكل- الجزائر لا تعتمد معيار (ISO 26000) بشكل رسمي، لكنها تستند في توجيه سلوكيات موظفيها إلى مدونة السلوك الصادرة عن المؤسسة الأم بألمانيا. تركز المدونة على مبادئ الأخلاق، النزاهة والمسؤولية، مما يساعد في تعزيز الالتزام بالقيم المؤسسية وتوجيه العمل نحو تحقيق التنمية المستدامة والمسؤولية المجتمعية. (Henkel, 2022, pp. 1-27)

- تحديد مصدر مواردها المالية: تمثل هنكل-الجزائر للمعايير القانونية والمحاسبية الوطنية والدولية، حيث تُسجل أصولها وعملياتها المالية بدقة ووضوح في سجلات المؤسسة. كما تلتزم بقرائير مالية صحيحة للحفاظ على ثقة واحترام المساهمين العاملين الشركاء، والمجتمعات التي تعمل فيها.

- تشخيص التأثيرات المعروفة والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على الأطراف المعنية والمجتمع والبيئة: تقوم مؤسسة هنكل-الجزائر بتشخيص التأثيرات التي تحدثها على الأطراف المعنية والمجتمع والبيئة، من خلال نظام الادارة المدمج (السلامة والصحة والجودة والبيئة) ضمن بند "تحديد المخاطر وتقييم الأخطار". من بين الأخطار التي قامت بتقييمها نذكر: خطر الغازات المتمثلة في غاز ثاني أكسيد الكبريت (SO₂)، غاز ثلاثي

أكسيد الكبريت (so3) والأوليم (H2so4.so3)، التي تسبب أمراض الحساسية والربو للسكان المحيطين وخاصة الأطفال. كذلك قامت بتقييم خطر محطة تصفية المياه التابعة للمؤسسة والتي تصب في قنوات الصرف ومحطة تصفية المياه القذرة للولاية، حيث تشكل خطرا على البيئة الخارجية بسبب احتواء مياهها على سوائل خطرة.

3-3- تقييم مستوى تطبيق مبدأ السلوك الأخلاقي: يوضح الجدول رقم (4) مستوى تطبيق مبدأ السلوك الأخلاقي في مؤسسة هنكل- الجزائر وفق المواصفة (iso26000).

الجدول رقم (4): قائمة فحص مبدأ السلوك الأخلاقي وتطبيقه في مؤسسة هنكل-الجزائر

المتطلبات	غير مطبق	مطبق جزئي	مطبق بشكل متوسط	مطبق بشكل كبير	مطبق بشكل كلي
تشجيع وتعزيز الالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي الخاصة بها.				X	
تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من الأفراد المؤثرين والمتأثرين بقيمتها وثقافتها وأنشطتها، من موظفين ومديرين وموردين ومتعاقدين.				X	
إنشاء آليات رقابية لمتابعة وتطبيق السلوك الأخلاقي.			X		
إنشاء آليات تسهل عملية تقديم التقارير حول المخالفات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي دون خوف أو تردد.			X		
تبني وتطبيق المعايير المعترف بها دوليا للسلوك الأخلاقي عند التعامل مع ما يتعلق بمواردها البشرية.				X	
إدراك ومناقشة المواقف التي تغيب فيها القوانين واللوائح المحلية أو تتعارض مع السلوك الأخلاقي.			X		
الأوزان	0	1	2	3	4
التكرارات	0	0	3	3	0
النتيجة	0	0	6	9	0
معدل التطبيق	2.5				
نسبة التطبيق(%)	62.5%				

المصدر: من إعداد الباحثين.

يتضح من خلال الجدول السابق أن النسبة المئوية لمدى تبني مؤسسة هنكل-الجزائر لمبدأ السلوك الأخلاقي قد بلغت (62.5%)، وهي نسبة متوسطة إلى مرتفعة نوعا ما ويمكن تفسيرها من خلال ما يلي:

- **تشجيع وتعزيز الالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي:** تتبنى هنكل وجميع فروعها في العالم مجموعة من القيم التي تعلن عنها في موقعا الرسمي وفي سياستها، كما تعمل على زرعها في عمالها من خلال نشر ثقافة عمل ايجابية. فمؤسسة هنكل تؤمن بقوة التفرد والنزاهة والإنصاف، والعمل الجماعي وكذلك التنوع والشمول؛ حيث ترى أن تنوع موظفيها

وخلفياتهم وخبراتهم ووجهات نظرهم وتقدير جميع اختلافاتهم الفردية هي الأساس لميزتها التنافسية. من هذا المنطلق تعمل مؤسسة هنكل-الجزائر على تشجيع الالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي وتحفز العمال الملزمين من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية.

على سبيل المثال، في مجال السلامة والصحة المهنية تقوم كل أربعة أشهر باقتراح عامل من المواقع الأربعة لمؤسسة هنكل-الجزائر (شلغوم العيد، عين تيموشنت، رغبة المديرية بالجزائر العاصمة)، يتميز بسلوكيات السلامة الإيجابية؛ إذ يتم التعريف به ونشر صورته، الثناء عليه، تعليق وسام له ومنحه شهادة رمزية وشيك بمبلغ مئة ألف دينار جزائري.

- تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من الأطراف الأخرى (السلطات، الموردين، المتعاقدين...):

من خلال مدونة قواعد السلوك والمقابلة مع مدير (SHEQ) توصلنا الى أن هنكل-الجزائر تحدد معايير السلوك الاخلاقي مع عدة أطراف كما يلي:

• **التعامل مع شركاء العمل والمسؤولين العموميين وغيرهم من الممثلين:** تعزز هنكل مكانتها السوقية من خلال جودة وقيمة منتجاتها وخدماتها المبتكرة، كما أن جميع القرارات تُتخذ بناءً على المعايير الاقتصادية المعروفة وضمن حدود القوانين واللوائح السارية. تلتزم هنكل بالنزاهة في تعاملاتها مع الآخرين وتطبق جميع القوانين المتعلقة بالغش والرشوة والفساد بالإضافة إلى تقليل مظاهر تعارض المصالح.

• **العلاقات مع المنافسين:** تحظر مؤسسة هنكل أي اتفاق مع المنافسين أو أي سلوك منسق يهدف إلى إعاقة أو تقييد المنافسة. يشمل ذلك اتفاقيات تحديد الأسعار أو شروط البيع وحصص الإنتاج، وتخصيص العملاء والأسواق. ليس فقط الاتفاقيات الرسمية ممنوعة، بل أيضاً السلوك المنسق الناتج عن المباحثات غير الرسمية أو اتفاقيات الود الخارجي التي تؤدي إلى تقييد المنافسة.

• **العلاقات مع العملاء والموردين وأصحاب البراءات أو التراخيص:** تحكم علاقات مؤسسة هنكل مع العملاء والموردين وأصحاب البراءات أو التراخيص، مجموعة من اللوائح القانونية المتعلقة بالمنافسة العادلة. وفقاً لهذه القوانين، يضمن موظفو هنكل عدم تقييد الحرية السعرية للعملاء أو التدخل في علاقات التوريد مع شركاء العمل، سواء من

خلال قيود جغرافية أو شخصية أو مادية. كما يلتزم العاملون بعدم تشجيع فرض شروط أو إجراءات غير قانونية لإعادة البيع.

• **اجتماعات الجمعيات التجارية والمهنية:** يقتصر حضور موظفي هنكل على الاجتماعات المشروعة للجمعيات التجارية والمهنية التي تُعقد لأغراض العمل السليمة. يتم توثيق محاضر هذه الاجتماعات وتوفيرها للراغبين في الاطلاع عليها، ويجب أن تتماشى أي معلومات مع القوانين واللوائح المعمول بها. في حال وجود أي شك، يجب استشارة محامي المؤسسة.

- **إنشاء آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي:** تسعى هنكل إلى إنشاء آليات رقابية فعالة لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي من خلال تطوير برامج تدريبية شاملة للعاملين، وتعزيز قنوات الإبلاغ عن المخالفات، وإجراء تقييمات دورية.

- **إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي دون خوف من الانتقام:** تسعى هنكل جاهدة لكي تزود عمالها بالمعلومات والتدريب المطلوب لمساعدة العاملين على تجنب المواقف التي قد تنتهك القانون ومدونة السلوك أو السياسات الأخرى للمؤسسة. يمكن للعامل مناقشة أي انتهاكات للقانون أو مدونة السلوك مع رئيسه المباشر أو مع ممثل الموارد البشرية أو محامي المؤسسة.

- **تبني وتطبيق المعايير المعترف بها دولياً للسلوك الأخلاقي عند بحث ما يتعلق بمواردها البشرية:** تبني هنكل للميثاق العالمي للأمم المتحدة يعزز التزامها بالمعايير العالمية للسلوك الأخلاقي في مجال مواردها البشرية. يتضمن هذا الميثاق مبادئ تتعلق بحقوق الإنسان، والعمل اللائق، وحماية البيئة، ومكافحة الفساد مما يتماشى مع جهود المؤسسة في تعزيز ثقافة العمل الأخلاقي والمستدام. من خلال الالتزام بهذه المبادئ تسعى هنكل إلى تعزيز بيئة عمل مسؤولة، تدعم التنوع والمعاملة العادلة، مما يعكس مسؤوليتها الاجتماعية تجاه موظفيها والمجتمع بشكل عام.

- **إدراك ومناقشة المواقف التي تغيب فيها القوانين واللوائح المحلية أو تتعارض مع السلوك الأخلاقي:** لا يزال تطبيق هذا البند متوسطاً، حيث يتم معالجة المواقف التي قد تغيب فيها القوانين أو تتعارض مع السلوك الأخلاقي من خلال برامج تدريبية لتعزيز الوعي، بالإضافة إلى توفير قنوات آمنة للإبلاغ عن المخالفات، وإجراء تقييم دوري للسياسات الداخلية.

3-4- تقييم مستوى تطبيق مبدأ احترام مصالح الأطراف الأخرى: يوضح الجدول رقم (5) مستوى تطبيق مبدأ السلوك الأخلاقي وفق المواصفة الدولية (iso26000).

الجدول رقم (5): قائمة فحص مبدأ احترام مصالح الأطراف الأخرى وتطبيقه في مؤسسة هنكل

المتطلبات	غير مطبق	مطبق بشكل جزئي	مطبق بشكل متوسط	مطبق بشكل كبير	مطبق بشكل كلي
تحديد الواضح للأطراف المعنية فعلاً.					X
درايتها واحترامها وتجاوبها مع مصالح واهتمامات الأطراف المعنية.				X	
اعترافها بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية للأطراف المعنية.				X	
مراعاتها العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والتوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية المستدامة.				X	
أخذها في الاعتبار روى الأطراف المعنية عند اتخاذ القرار.				X	
تقييمها قدرة الأطراف المعنية على الاتصال والمشاركة والتأثير في المؤسسة.				X	
الأوزان	0	1	2	3	4
التكرارات	0	0	0	5	1
النتيجة	0	0	0	15	4
معدل التطبيق					3.17
نسبة التطبيق (%)					79.17%

المصدر: من إعداد الباحثين.

بلغت النسبة المئوية لمدى تبني المؤسسة لمبدأ احترام مصالح الأطراف الأخرى (79.17%) ولتفسير هذه النتيجة، نعرض فيما يلي العمليات الادارية التي تنتهجها مؤسسة هنكل-الجزائر والتي تحقق من خلالها مبدأ احترام مصالح الاطراف المعنية:

- فهم المؤسسة وسياق عملها: نظرا لامتلاك مؤسسة هنكل-الجزائر نظام الادارة المدمج (SMI) فهي ملزمة بتطبيق البند "فهم المؤسسة وسياق عملها" (وهو البند الرابع من النظام)؛ بمعنى أنها تقوم بتحديد مجموعة من القضايا الداخلية والخارجية التي يمكن أن تؤثر على قدرة نظام الادارة في تحقيق المخرجات المستهدفة"، حيث تشمل القضايا الخارجية على سبيل المثال متطلبات العملاء، التغييرات القانونية، تغير معايير الصناعة واتجاهات السوق، المنافسة، وغيرها. في حين تشمل القضايا الداخلية اتجاه المؤسسة الاستراتيجي وسياساتها وأهدافها، علاقاتها التعاقدية، تخصيص الموارد، التواصل ومشاركة العاملين، التدريب والكفاءة وغيرها. تستخدم مؤسسة هنكل-الجزائر في تحليل البيئة الداخلية والخارجية تقنيتي التحليل الاستراتيجي (SWOT) و(PESTLE).

- تحديد الأطراف المعنية ذات الصلة: من خلال عملية التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية، تتمكن مؤسسة هنكل-الجزائر من تحديد الأطراف المعنية التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر بقراراتها أو نشاطها في مختلف المجالات. وعلى سبيل المثال تتمثل الأطراف الداخلية في العمال بما فيهم المتربصين والعمال المؤقتين، المدراء ممثلي العمال في النقابة، بالإضافة الى المقاولين الذين يمارسون نشاطا لدى المؤسسة. الأطراف الخارجية؛ عديدة منها الموردون، العملاء، الزائرون، جيران المؤسسة، مفتشية العمل مصالح الحماية المدنية، مديرية البيئة، والجماعات المحلية وغيرها.

- تحديد احتياجات وتوقعات العمال والأطراف المعنية الأخرى: بعد تحديد هذه الأطراف المعنية، تقوم المؤسسة بتحديد احتياجاتها وتوقعاتها، حيث تأخذها في الاعتبار عند التخطيط لنظام الإدارة. وعلى سبيل المثال، تحدد الآثار المحتملة المترتبة عن نشاطها والتي يمكن أن تضر بالجيران والمجتمع كما سبق توضيحه.

3-5- مستوى تطبيق مبدأ احترام سيادة القانون: يوضح الجدول رقم (6) مستوى تطبيق مبدأ احترام سيادة القانون في مؤسسة هنكل-الجزائر وفق المواصفة (ISO26000).

الجدول رقم (6): قائمة فحص مبدأ احترام سيادة القانون ومستوى تطبيقه في مؤسسة هنكل- الجزائر

المتطلبات	غير مطبق	مطبق بشكل جزئي	مطبق بشكل متوسط	مطبق بشكل كبير	مطبق بشكل كلي
الإذعان للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل المؤسسة فيها.					X
التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح.					X
تبقى على دراية بكافة الالتزامات القانونية.					X
تراجع بشكل دوري مدى التزامها بالقوانين والتعليمات					X
تعميم القوانين والالتزامات في المؤسسة على كافة مستوياتها					X
الأوزان	0	1	2	3	4
التكرارات	0	0	0	0	5
النتيجة	0	0	0	0	20
معدل التطبيق	4				
نسبة التطبيق (%)	100%				

المصدر: من إعداد الباحثين.

بلغت نسبة احترام سيادة القانون بالمؤسسة (100%)، هذه النتائج الايجابية تعزي إلى كون المؤسسة تراعي تطبيق القوانين وخاصة في ظل امتلاكها لنظام الادارة المدمج حيث تقوم المؤسسة بتحديد و توفير المتطلبات القانونية و تحديثها بصفة دائمة، من خلال

التعاقد السنوي مع مكتب معتمد من طرف الدولة لإعداد البقطة القانونية، حيث تتم العملية من طرف خبراء المكتب كما يلي: التحري عن القوانين المطبقة في المؤسسة، بعدها إعداد جدول يضم كل قوانين ذات الصلة بنشاط المؤسسة الواردة في التشريع الجزائري، وتحديد القوانين المطبقة وغير المطبقة.

في حال صدور أي قوانين جديدة، يقوم المكتب بإرسالها مباشرة لمدير (SHEQ) ويتم الاحتفاظ بكل هذه الوثائق. كذلك تقوم المؤسسة بإعلام كل أفراد المؤسسة والجهات المعنية بالمتطلبات القانونية من خلال اعطاء كل مدير القوانين التي تخص إدارته، وتكرر نفس العملية بين رؤساء الإدارات والمصالح، حتى يتم إعلام كل الأشخاص المعنيين، أما العمال بالإضافة إلى حصولهم على قانون العمل الداخلي للمؤسسة، تقدم لهم شروحات شفوية حول هذه القوانين بلغة بسيطة ومفهومة.

3-6- مستوى تطبيق مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك: يوضح الجدول رقم (7) مستوى تطبيق مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك في مؤسسة هنكل - الجزائر - وفقا للمواصفة الدولية (ISO 26000).

جدول رقم (7): قائمة فحص مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك وتطبيقه في مؤسسة هنكل -

المتطلبات	غير مطبق	مطبق بشكل جزئي	مطبق بشكل متوسط	مطبق بشكل كبير	مطبق بشكل كلي
احترام المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون.				X	
الالتزام بحماية المجتمع والبيئة.				X	
مراجعة طبيعة الأنشطة وعلاقاتها ومدى توافقها مع النطاق القانوني.				X	
مراعاة الفرص والقنوات الشرعية المتاحة للمؤسسة والهيئات لمعالجة أي تعارض مع القانون الداخلي.			X		
الابتعاد عن التورط غير القانوني في أنشطة أي منظمة أخرى لا تتوافق مع معايير السلوك الدولية.					X
الأوزان	0	1	2	3	4
التكرارات	0	0	1	3	1
النتيجة	0	0	2	9	4
معدل التطبيق	3				
نسبة التطبيق (%)	75%				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول السابق نجد أن النسبة المئوية لمستوى تطبيق مبدأ "احترام المعايير الدولية للسلوك" في مؤسسة هنكل - الجزائر بلغت (75%) وهي نسبة مرتفعة

ويمكن تفسيرها كما صرح به مدير ادارة السلامة والصحة والبيئة والجودة (SHEQ) بأن مجمع هنكل العالمي يتبنى في جميع فروعِه مدونة للسلوك، يعمل على تعديلها حسب مقتضيات الحال لتواكب القوانين المحلية والمعايير الدولية والتي يعد الميثاق العالمي للأمم المتحدة والمبادئ العشرة الخاصة به أهمها.

انضمت هنكل إلى الميثاق العالمي للأمم المتحدة في عام 2003، وتجدد التزامها به سنوياً، وباعتبار مؤسسة هنكل-الجزائر أحد فروعها فإنها بدأت الالتزام بما جاء فيه بشكل تدريجي منذ عام 2006 وتحسن هذا الالتزام خاصة بعد تبنيها أنظمة الإدارة (ISO9001-ISO14001-ISO45001). على سبيل المثال بأن أنشطتها لا تنطوي على أي انتهاكات لحقوق الإنسان، كما توفر فرص متساوية للتوظيف والترقية دون تمييز، وتحترم حق العاملين في تشكيل وتنظيم نقابات واختيار ممثلين لهم، كما لا تمارس ولا تدعم أي شكل من أشكال العمل الجبري، ولا تستخدم عمالة الأطفال في أي شكل من أشكالها.

هنكل تتبنى نهجاً وقائياً في إدارة المخاطر البيئية، فهي تتبنى معيار (ايزو 14001) وتسعى باستمرار لتحسين أدائها البيئي، كما تشجع على تطوير وانتشار التكنولوجيا الصديقة للبيئة، وضمن هذا الإطار تستخدم عدة أنظمة وفلاتر للحد من تلوث الهواء الناتج عن عملياتها الصناعية في وحدة التصنيع والسلفنة، وأهم هذه الفلاتر هي فلاتر الغبار وفلاتر الغازات، كما تمتلك أنظمة معالجة المياه لإزالة الملوثات (سوائل خطيرة) من محطة تصفية المياه التابعة للمؤسسة والتي تصب في محطة تصفية المياه للولاية.

هنكل تعمل على مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الرشوة والاختلاس وضمن هذا الإطار جاء في مدونة السلوك لهنكل ما يلي "نحن لا نسمح لأنفسنا بأن نتأثر في قراراتنا وتصرفاتنا في العمل بالهدايا أو بأي نوع آخر من المزايا أو الحوافز، ومن المعترف به أن إعطاء أو قبول مثل هذه الهدايا يمكن أن يعرض هنكل للمخاطر القانونية ويسئ إلى سمعتنا وعلاقاتنا بعملائنا. وتحقيقاً لهذه الغاية فليس مسموحاً لأي موظف في هنكل خلال نشاطه في العمل أن يطلب، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة أو يقبل أو يعرض أو يمنح حوافز أو مكافآت غير أخلاقية. وينطبق هذا على الأفراد والمؤسسات وكذلك المؤسسات العامة. ويتعين بصفة خاصة عدم تقديم أو منح أي اغراءات أيا كانت إلى شاغل وظيفة عامة سواء في الداخل أو في الخارج. ويسرى هذا على كل أنواع الهدايا

والمزايا والمنح والمدفوعات أو أي اعتبارات أخرى والاستثناء الوحيد المعترف به هو الهدايا ذات القيمة الصغيرة المقبولة بصفة عامة والمتاحة".

3-7- مستوى تطبيق مبدأ احترام حقوق الإنسان: يوضح الجدول رقم (8) مستوى تطبيق مبدأ احترام حقوق الإنسان في مؤسسة هنكل - الجزائر وفق المواصفة الدولية (ISO26000).

جدول رقم (8): قائمة فحص مبدأ احترام حقوق الإنسان وتطبيقه في مؤسسة هنكل - الجزائر

المتطلبات	غير مطبق	مطبق بشكل جزئي	مطبق بشكل متوسط	مطبق بشكل كبير	مطبق بشكل كلي
احترام وتعزيز الحقوق الواردة في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.					X
القبول بأن هذه الحقوق عالمية وعامة، وتشكل جزءاً لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في مختلف الدول والثقافات.					X
اتخاذ خطوات عملية لاحترام الحقوق والابتعاد عن الاستفادة من المواقف التي تنتهكها.					X
الالتزام باحترام المعايير الدولية إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق العاملين.					X
إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية.					X
الأوزان	0	1	2	3	4
التكرارات	0	0	0	1	4
النتيجة	0	0	0	3	16
معدل التطبيق	3.80				
نسبة التطبيق (%)	95%				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول السابق بلغت النسبة المئوية لتطبيق المؤسسة مبدأ احترام حقوق الإنسان (95%)؛ حيث نجد أن المؤسسة تعمل وفق المعايير الدولية واحترامها للحقوق المحفوظة في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان والعمل على تعزيز هذه الحقوق لكن يغيب عن هذه المعايير التوثيق الكلي لها بالرغم من إدراكها وقبولها بوصف هذه الحقوق عالمية وعامة.

3-8- التقييم الإجمالي لمستوى تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة هنكل - الجزائر

يمثل الجدول الموالي تلخيص لمستوى تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة هنكل - الجزائر وكذا الفجوة في كل مبدأ وفقاً للمواصفة الدولية (ISO26000).

جدول رقم (9): مستوى تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة هنكل - الجزائر -

رقم المبدأ	المبدأ	معدل التطبيق	نسبة التطبيق (%)	الفجوة (%)
1	مبدأ القابلية للمساءلة.	3.20	80	20
2	مبدأ الشفافية.	3	75	25
3	مبدأ السلوك الأخلاقي.	2.5	62.5	37.5
4	مبدأ احترام مصالح الأطراف الأخرى.	3.17	79.17	19.83
5	احترام سيادة القانون.	4	100	0
6	احترام المعايير الدولية للسلوك.	3	75	25
7	احترام حقوق الإنسان.	3.80	95	5
	مبادئ المواصفة الدولية (iso 26000)	3.23	80.95	19.05

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقاً من نتائج الجداول السابقة.

يتضح أن مؤسسة هنكل-الجزائر حققت مستوى متقدماً في تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، بنسبة تطبيق بلغت 80.95% مع فجوة بسيطة قدرها 19.05%. يعكس هذا ادراكها لأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية.

4. الخاتمة

من خلال نتائج قائمة الفحص المعدة للدراسة والملاحظات الميدانية والاطلاع على مدونة السلوك وكذا المقابلات المفتوحة مدير ادارة السلامة والصحة والبيئة والجودة (SHEQ) توصلنا إلى مجموعة من النتائج، والتي في ضوءها سنحاول تقديم عدد من الاقتراحات التي من شأنها تقليص أو إنهاء الفجوات التي تم التوصل إليها وذلك بغرض الارتقاء بمستوى تطبيق المؤسسة لمبادئ المواصفة الدولية (ISO 26000).

1.4 النتائج: من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- **القابلية للمساءلة:** أظهرت هنكل-الجزائر التزاماً قوياً بتحمل المسؤولية عن قراراتها وتأثيراتها، من خلال تطبيق أنظمة فعالة لإدارة المخاطر والتقييم المستمر لأدائها الاجتماعي والبيئي.

- **الشفافية:** تتميز هنكل-الجزائر بنشر تقارير شاملة حول أدائها في المسؤولية الاجتماعية، مما يعزز وضوحها أمام الشركاء والجهات المعنية.

- **السلوك الأخلاقي:** تلتزم هنكل-الجزائر بمبادئ السلوك الأخلاقي في جميع عملياتها مع التركيز على تعزيز القيم الإنسانية والعلاقات المهنية العادلة.

- احترام مصالح الأطراف المعنية: تأخذ هنكل-الجزائر مصالح جميع أصحاب المصلحة بعين الاعتبار، مع التركيز على تحسين التواصل وبناء شراكات مستدامة.
- احترام سيادة القانون: تحرص هنكل-الجزائر على الالتزام الكامل بالقوانين المحلية والدولية في كافة أسواقها، ما يعكس احترامها للإطار القانوني.
- احترام حقوق الإنسان: تعزز هنكل-الجزائر حقوق الإنسان في بيئة العمل وسلاسل الإمداد، عبر سياسات شاملة لمنع التمييز والعمل الجبري.
- احترام المعايير الدولية للسلوك: تلتزم هنكل-الجزائر بالمعايير الدولية للسلوك، مما يجعلها نموذجاً يحتذى به في تطبيق المسؤولية الاجتماعية عالمياً.
- من خلال التقييم الاجمالي لمستوى تطبيق مبادي المسؤولية الاجتماعية تم التوصل الى أن مؤسسة هنكل-الجزائر حققت مستوى متقدماً في تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، بنسبة تطبيق بلغت 80.95% مع فجوة بسيطة قدرها 19.05%. يعكس هذا ادراكها لأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية. من خلال هذه النتائج التي تم التوصل اليها يمكننا اثبات فرضية الدراسة التي تنص على أنه "تطبق مؤسسة هنكل - الجزائر مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة (ISO26000) بمستوى عال."

2.4 الاقتراحات: من خلال نتائج هذه الدراسة حاولنا تقديم الاقتراحات التالية:

- يجب تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة هنكل-الجزائر من خلال اعتماد المواصفة الدولية (ISO 26000) بشكل رسمي، مع إجراء ورش عمل ودورات تدريبية للمسؤولين والموظفين لزيادة فهمهم لتطبيق المعايير.
- يُقترح إنشاء نظام توثيق فعال يركز على جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية، مما يمكن المؤسسة من تقييم أدائها وإجراء التحسينات اللازمة بصفة دورية.
- من المهم نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة عبر حملات توعية موجهة للموظفين، كما يُفضّل تشكيل فرق عمل خاصة تقود هذه المبادرات وتضمن مشاركة فعالة.
- يُوصى بتخصيص ميزانية مستقلة للأبحاث والمبادرات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية مما يعزز قدرة المؤسسة على تطبيق استراتيجية مستدامة مبنية على نتائج فعالة.
- يجب وضع نظام معلوماتي شامل يوفر كل القوانين والتعليمات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية لتعزيز الشفافية والتواصل الجيد مع أصحاب المصلحة، ويمكن توفير منصات إلكترونية تسهل الوصول إلى هذه المعلومات.

- Carroll , A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
- Hahn, R. (2013). ISO 26000 and the standardization of strategic management processes for sustainability and CSR. *Business Strategy and the Environment*, 22(7), 442–455. <https://doi.org/10.1002/bse.1751>
- Carroll. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295. <https://doi.org/10.1177/000765039903800303>
- Henkel. (2022). Code of Conduct: Role models for future generations. (Düsseldorf, Éd.) Récupéré sur https://www.henkel.com/company/downloads-and-publications?utm_source
- International Organization for Standardization .(2010) .ISO 26000:2010 – Guidance on social responsibility .Geneva, Switzerland: ISO.
- Kolk, A. (2016). The social responsibility of international business : From ethics and the environment to CSR and sustainable development. *Journal of World Business*, 51(1), 23–34. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2015.08.010>
- Latapí Agudelo, M., Jóhannsdóttir, L., & Davídsdóttir, B. (2019). Corporate social responsibility and its drivers: A systematic review. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 4(1). <https://doi.org/10.1186/s40991-018-0039-y>
- Popa , D., & Dabija, D.-C. (2019). ISO 26000: A Brief Literature Review. Dans C. S. Samuel O. Idowu, & S. Verlag (Éd.), *ISO 26000 - A Standardized View on Corporate Social Responsibility: Practices, Cases and Controversies* (éd. Cham, pp. 81-92). https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-92651-3_6
- Sugianto, & Soediantono, D. (2022). Literature Review of ISO 26000 Corporate Social Responsibility (CSR) and Implementation Recommendations to the Defense Industries. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(2), 73-87. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v3i2.276>

أريج سعد خليل. (2018). قياس المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO2600 دراسة حالة في مصرف الرشيد/بغداد. المجلة العراقية لبحوث التسويق وحماية المستهلك، 10(2)، 78.

<https://www.jmracpc.uobaghdad.edu.iq/index.php/IJMRCPC/article/view/108>

أمينة قهواجي، و حكيم بن حسان. (2016). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال و دورها في تحقيق التنمية المستدامة. المؤتمر الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة. الشلف: جامعة الشلف. <http://dspace.univ-chlef.dz:8080/jspui/handle/123456789/1011>

حسين حسن علي، عالية عصام عباس. (2019). تقييم الواقع الفعلي للمسؤولية الاجتماعية وفقاً لمتطلبات المعيار ISO26000:2010-دراسة حالة في مستشفى العلية التعليمي للولادة. (الجامعة المستنصرية، المحرر) مجلة الادارة والاقتصاد، 42(118).

<https://admics.uomustansiriyah.edu.iq/index.php/admecon/article/view/433>

دور المسؤولية الاجتماعية للشركات. (2025, February 26). Economists Arab.
 في تحقيق التنمية المستدامة

https://economistsarab.com/?utm_source=chatgpt.com/

ميسون أحمد الشلمة، و الصراف سبي. (2018). المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي- دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مستشفى السلام. مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، 01(41).

هيئة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية. (2004). كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الإتجاهات والقضايا الراهنة. نيويورك- جنيف: منشورات الامم المتحدة.

https://unctad.org/system/files/official-document/iteteb20037_ar.pdf