

المسؤولية البيئية في الذاكرة التنظيمية للمؤسسة -دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة FERTIAL- عناية -

أسماء شرفة و الزهرة صوالحية
جامعة باجي مختار - عناية

cheurfa.asma@gmail.com - zoypa23@yahoo.fr

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى محاولة التعرف على واقع المسؤولية البيئية في الذاكرة التنظيمية لإحدى المؤسسات الصناعية الجزائرية (مؤسسة FERTIAL – عناية)، و ذلك عبر المكونات المعرفية الثلاث للذاكرة التنظيمية المتمثلة في معرفة العمال ، ثقافة المنظمة و المعرفة الصريحة المسجلة في المنظمة. والتعرف على ما إذا كانت هذه المكونات تسهم في جعل المؤسسة محل الدراسة مؤسسة مسؤولة بيئياً.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية البيئية ، الذاكرة التنظيمية ، مؤسسة FERTIAL –عناية.

Résumé:

**La responsabilité environnementale dans la mémoire organisationnelle de l'entreprise
-Etude empirique au sein de l'entreprise FERTIAL –**

L'objectif de cette étude est de connaître la réalité de la responsabilité environnementale de l'entreprise algérienne - FERTIAL - Annaba à partir des trois composants cognitifs de la mémoire organisationnelle : la connaissance tacite des individus, la culture de l'entreprise , la connaissance explicite dans l'entreprise afin de déterminer si ces trois composants cognitifs rendent cette entreprise responsable de son environnement .

Les mots clés : la responsabilité environnementale, la mémoire organisationnelle, Entreprise FERTIAL-ANNABA.

Abstract:

**Environmental responsibility in the organizational memory of the company
-Empirical study inside FERTIAL company –Annaba-**

This empirical study, which took place in one of the leading Algerian industrial companies: FERTIAL ANNABA, tries to closely explore and examine the reality and state of the so-called: environmental responsibility throughout the three components of the organizational memory i.e

individual; corporate culture; corporate documents. This paper further examines the efficiency of the organizational memory in implementing this environmental responsibility and whether these three components make the company environmentally responsible.

Key words: Environmental responsibility; organizational memory; FERTIAL Company – Annaba.

مقدمة :

عرف موضوع حماية البيئة الطبيعية في السنوات الأخيرة اهتماما عالميا بالغا، نتيجة للفكرة التي طرحها نادي روما* حول وجود محددات طبيعية تحد من النمو على كوكب الأرض تمثلت في الزيادة السكانية، الإنتاج الزراعي، استنزاف الموارد غير المتجددة، الإنتاج الصناعي و التلوث، بل و يمتد تأثير هذه المحددات ليهدد نصيب الأجيال القادمة . لهذا طرح تقرير مستقبلنا المشترك**الذي سمي أيضا تقرير بروتلاند و الذي أعد من قبل هيئة الأمم المتحدة للبيئة و التنمية في سنة 1987م فكرة التنمية المستدامة التي تسعى إلى تلبية حاجات المجتمعات الحاضرة من الموارد دون أن يضر ذلك بقدرات الأجيال القادمة في الحصول على حاجاتها. ليمهد ذلك إلى انعقاد مؤتمر استوكهولم المعني بالبيئة البشرية عام 1972***الذي اعتبر المؤتمر العالمي الأول للبيئة و مرشدا و مساعدا للعصر البيئي الحديث. وقد شكل هذا المؤتمر نوعا من الضغط على منظمات الأعمال نحو إيجاد حلول توازن بين حماية البيئة من جهة و الحفاظ على تحقيق أرباحها من جهة أخرى و التوجه نحو تحمل مسؤولية نشاطاتها الصناعية اتجاه البيئة و المجتمع .

لذلك فقد توجهت العديد من المنظمات لاسيما الصناعية منها إلى مراجعة رؤيتها و رسالتها و محاولة الاقتناع بمدى حاجتها إلى التغيير أو التقويم في مجال حماية البيئة، عن طريق تعميم هذه الرؤية و الرسالة انطلاقا من بيئتها الداخلية على مستوى العاملين بمختلف مستوياتهم بتوفير الجو الملائم لتجسيد

برامج المسؤولية البيئية و اختيار الأدوات و الآليات التي تقوم على تجسيد هذه الفلسفة على أرض الواقع ، من خلال رفع الروح المعنوية للعامل داخل المنظمة فيرتفع إنتاجه و ينمو إحساسه بالانتماء و الولاء ليصبح عامل فعال في تجسيد رؤية المنظمة نحو حماية البيئة، و سفير لرؤيتها خارج حدود المنظمة. غير أن ذلك لا يتحقق إلا عن طريق تنفيذ برنامج ضخم للتكيف و الإرشاد، و آخر للتدريب على الأعمال الجديدة و تحسين ظروف العمل، و تقديم التحفيز و الدعم، و إحاطة العامل بما يدور حوله من خلال تفعيل العملية الاتصالية و تطوير قنواتها بين المستويات الإدارية المختلفة .

غير أن ذلك لا يمكن أن يتحقق إلا بوجود نظام معلوماتي في المؤسسة يعتمد على ذاكرة تنظيمية فعالة . باعتبارها مستودع يخزن معرفة المنظمة باستمرار حتى تستطيع استخدامها وقت الحاجة من خلال عملية التخزين و الاسترجاع و التوزيع اللامحدود للمعلومات . هذه الذاكرة يمكن حصرها في ثلاثة مستويات معرفية ممثلة في ثقافة المنظمة ، المعرفة الصريحة المسجلة فيها و كذا معرفة العاملين بالمؤسسة الذين اعتبرهم أصحاب الذاكرة الفاعلة لأنهم يوظفون معارفهم و تجاربهم الماضية في المنظمة بشكل عملي مباشر على أرض الواقع.

قدرة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة على تحويل الثقافة الضمنية السائدة فيها إلى معرفة صريحة مسجلة بشكل مستمر، يجعل من المؤسسة متحركة بثقافتها السائدة و متمكنة من توجيهها حسب أهدافها المرسومة ، كما أن محافظة المؤسسة على عمالها الأساسيين كمستوى معرفي ثاني للذاكرة التنظيمية ، يجعلها تستفيد باستمرار من خبراتهم و تجاربهم المخزنة في عقولهم و المكتسبة من خلال تراكم خبراتهم السابقة (1). كما تعتبر المعرفة الصريحة المسجلة في المنظمة أهم مكونات ذاكرتها التنظيمية ، فهي

المعلومات الموثقة أو المرزمة التي تحتويها الوثائق و المراجع ، و الكتب والمدونات والتقارير، ووسائل التخزين الرقمية ولذلك فهي معرفة سهلة الوصف و التحديد و يمكن تحويلها من لغة إلى أخرى و من شكل إلى آخر ويمكن بصفة مستمرة إعادة قراءتها وإنتاجها وبالتالي تخزينها واسترجاعها(2). وهذا الجزء من الذاكرة التنظيمية هو الأكثر استخداما ووضوحا في التعبير وتزداد كفاءة هذا الجزء من الذاكرة كلما كانت المنظمة تهتم بالتوثيق و استخدام تكنولوجيا المعلومات لهذا الغرض، مما يسهل الوصول إليها واسترجاعها وإعادة استخدامها بكفاءة (3). يعتبر مركب أسמידال - مدينة عنابة، مؤسسة اقتصادية صناعية و تجارية ، يتكون من قطب صناعي ضخم نتج عن المؤسسة الأم (سونطراك)، في سنة 1999 تم تقسيم مركب أسמידال وتفرع عنه فرعان هما كيميال وصوميال و FERTIAL ، هذه الأخيرة تقوم بإنتاج الأسمدة الفوسفاتية و الازوتية و مادة الأمونياك .في سنة 2005 تمت خوصصة مؤسسة أسמידال حيث أصبحت تسمى FERTIAL ملكا للمتعامل أو الشريك الأجنبي الاسباني (VICCAR MIR) و بعدها تم دمج فرع FERTIAL و أزوفارت ضمن المؤسسة الجديدة (مؤسسة الأسمدة للجزائر - FERTIAL) ، أما أزوفارت فهي تقوم بنفس نشاط FERTIAL و أسفرطراد تقوم بتسويق منتجات المؤسساتين السابقين .

إن مؤسسة الأسمدة للجزائر - FERTIAL، دعيمة حقيقية للاقتصاد الوطني إلا أنها في الوقت نفسه تواجه تحديات كبيرة في خلق التوازن بين إنتاجها الصناعي الكيميائي وبين حماية البيئة من آثار هذه الصناعة ، من خلال التحسينات المستمرة في طرق الإنتاج والتصنيع و الاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية .وكذا الاهتمام بالإطار البشري من خلال التكوين و التدريب نحو تفعيل مسؤوليتها البيئية وجعل هذه المؤسسة مؤسسة ودية بيئيا.

من هذا المنطق جاءت هذه الدراسة لتكشف عن واقع المسؤولية البيئية في الذاكرة التنظيمية للمؤسسة، متخذة من مؤسسة فرتيال -عناية حالة لتطبيق هذه الدراسة، وعليه يمكن بلورة مشكلة هذه الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

**** ما هو واقع المسؤولية البيئية في الذاكرة التنظيمية لمؤسسة فرتيال؟**

و منه الأسئلة الفرعية التالية:

**** ما هو واقع المسؤولية البيئية في الذاكرة التنظيمية للمؤسسة من وجهة نظر العاملين بها ؟**

**** ما هي الوسائل المعتمدة من طرف المؤسسة في حفظ و تخزين ذكرتها التنظيمية ذات البعد البيئي؟ وكيف تستفيد منها في حل المشكلات البيئية الحالية و المستقبلية ؟**

**** هل للمؤسسة عادات و طقوس تمارسها في مجال حماية البيئة ؟**

تحديد مصطلحات الدراسة :

المسؤولية البيئية :

هي التزام الشركة بالصحة و السلامة العامة أثناء ممارسة نشاطات أعمالها، والاستجابة للقضايا البيئية من خلال التوفيق بين الربح الذي تسعى إليه وحماية البيئة الطبيعية من أي ضرر قد يلحق بها نتيجة ممارسة هذه الأعمال.

الذاكرة التنظيمية : المعرفة و المعلومات المستمدة من ماضي المنظمة والتي يمكن الوصول إليها و استغلالها في نشاطات المنظمة الحاضرة و المستقبلية (4).

التعريف الإجرائي للذاكرة التنظيمية :

هي أطر من المعارف و الخبرات و التجارب المشتركة بين أفراد المؤسسة حول علاقة المؤسسة بالبيئة الطبيعية، وامتلاك القدرة على حفظ وتخزين و استرجاع هذه الخبرات و المعارف البيئية بفعالية و استغلالها في حل المشكلات البيئية المستقبلية، كما أنها تعبر عن الثقافة التنظيمية البيئية السائدة في المؤسسة.

مؤسسة فرتيال_ فرع عناية :

هي مؤسسة مخصبات الجزائر *Entreprise des fertilisants Algérie* مكلفة بإنتاج الأسمدة الفوسفاتية و الأزوتية و الأمونياك و هي مؤسسة ذات أسهم تضم دورها وحدات فرعية و مقسمة إلى منطقتين شمالية و جنوبية .

منهج الدراسة :

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة و اختبار صحة الفرضيات المتبناة اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي وجدنا أنه يوافق طبيعة موضوع البحث ، بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي و ذلك لنتمكن من استنتاج ما يجب استنتاجه فيما يخص المؤسسة محل الدراسة ، كما يتم الاعتماد على الاستقصاء كوسيلة أساسية لجمع المعلومات الضرورية التي تخدم موضوع البحث .

مجتمع الدراسة و إختيار العينة :

تم أخذ مؤسسة FERTIAL كنموذج لهذه الدراسة ، و قد تم تحديد مجتمع الدراسة من عمال المؤسسة ، و ذلك على أساس طبيعة الموضوع و البيانات التي تهدف الدراسة إلى الحصول عليها ، هؤلاء العمال هم عبارة عن كل

موظفي المؤسسة على مستوى الإدارة العامة المركزية التي تضم (52) عامل موزعين عبر أربعة مديريات :

1_ مديرية الاقتصاد و المالية :تضم مدير الاقتصاد و المالية بالإضافة إلى (18) عامل موزعين عبر مناصب و مهام إدارية مختلفة .

2_ مديرية الشؤون القانونية و الموارد البشرية : تضم مدير الشؤون القانونية و الموارد البشرية بالإضافة إلى (8) عمال موزعين عبر مناصب و مهام إدارية مختلفة .

3_ مديرية الجودة و البيئة : تضم مدير الجودة و البيئة بالإضافة إلى (1) عامل .

4_ مديرية التسويق : تضم مدير التسويق بالإضافة إلى (21) عامل موزعين عبر مناصب و مهام إدارية مختلفة .

أدوات جمع البيانات :

تمثلت أدوات جمع بيانات هذه الدراسة في كل من أداة الاستبيان و المقابلة العلمية ، من خلال توزيع استمارات على مفردات عينة الدراسة الـ (48) عامل فيما تم استثناء مسؤولي المديريات و تم خصهم بمقابلات ، بالإضافة إلى الملاحظة العلمية خلال الزيارات الميدانية لمقر مؤسسة FERTIAL.

ولمعالجة هذا الموضوع سنتطرق إلى المحاور الثلاثة التالية :
لمؤسسة FERTIAL عناية .

المحور الأول: المسؤولية البيئية للمؤسسة.

أدركت الكثير من المؤسسات الاقتصادية و الصناعية في الوقت الحاضر أن الاهتمام بالاعتبارات البيئية ضمن استراتيجيات أعمالها و خططها طويلة المدى ، يعد أمراً ضرورياً للمحافظة على بقائها في السوق و مواجهة

المنافسة ، كما أدركت أيضا أن البداية الفعلية لتحقيق ذلك تبدأ من داخلها وما تحويه من طاقات بشرية ، تجهيزات و تكنولوجيات معلوماتية إلى جانب ثقافة تنظيمية بيئية واعية .

1-1 السلوكيات البيئية للمؤسسات :

يمكن التمييز بين ثلاث أصناف من السلوكيات : السلوك البيئي الدفاعي ، السلوك البيئي الممثل و السلوك البيئي الواعي .

• السلوك البيئي الدفاعي :

يستند هذا النوع من السلوك إلى منطق مالي بحت يركز على النتائج الاقتصادية الفورية ، فالهدف الوحيد لمن ينتهج هذا السلوك هو الربح .المؤسسات التي تتبع هذا السلوك تنظر إلى الاستثمارات البيئية على أنها تكلفة غير مفيدة و يجب تجنبها لتعارضها مع مصلحتها الاقتصادية ، كما تعتبر أن المعطيات البيئية -إذا تم أخذها بعين الاعتبار - هي من اختصاص المجال التقني و هي مجرد معطيات إضافية (أي غير أساسية) في تحديد المهام .

هذا السلوك تتميز به تلك المؤسسات التي هي على استعداد لدفع غرامات إذا كانت الاستثمارات البيئية المطلوبة مكلفة . هذا الصنف من السلوك البيئي للمؤسسات بدأ في الثلاثي تدريجيا لأن المخاطر المترتبة عن عدم الالتزام بالتنظيمات و التشريعات البيئية أصبحت كبيرة ومن غير الممكن تجاهلها .

• السلوك البيئي الممثل (المساير) :

تكتفي المؤسسات التي تتميز بهذا النوع من السلوك بالامتثال و الالتزام بالمعايير التي تفرضها التشريعات البيئية دون أن تذهب أبعد من ذلك حتى و إن كانت وسائلها التقنية تسمح لها بذلك . هذه المؤسسات ترى بأن

الاستثمارات البيئية هي تكاليف لا مفر من تحملها لكن يجب العمل على التخفيض من مستواها ، بعبارة أخرى ، تنظر إلى الاهتمام بالبيئة كأمر ضروري لكن الاستثمار في ذلك يجب أن يخفض قدر الإمكان . لذا فهي تكتفي بالامتثال للحد الأدنى للمعايير البيئية القانونية . ففي هذا الصنف من السلوك ، تدخل المعطيات البيئية إلى المستويات التنظيمية في المؤسسة لأنها تدمج ضمن متغيرات أغلب القرارات المتخذة . الهدف الرئيسي لمؤسسة ذات سلوك بيئي ممتثل هو تحقيق مستوى أفضل من الأرباح مع المحافظة على صورتها من التضرر في حالة عدم التزامها بالتشريعات البيئية . يؤدي الضغط بالوسائل القانونية بالمؤسسات من هذا الصنف إلى إدراك الحد الأدنى من واجبها تجاه البيئة ، لكن أغلب هذه المؤسسات لا ترى في ذلك أي ميزة إستراتيجية . يعد السلوك البيئي الممتثل الأكثر شيوعا بين المؤسسات .

• السلوك البيئي الواعي :

يطلق عليه أيضا السلوك الاستباقي . المؤسسات التي تنتهج هذا السلوك تهدف إلى تحقيق أهداف بيئية تقع في مستوى أعلى من ذلك الذي تحدده المعايير القانونية . و الدافع إلى ذلك ، من وجهة نظر هذه المؤسسات ، هو أن القوانين المطبقة لا تعكس حقيقة القيم الاجتماعية السائدة . الاستثمار البيئي ينظر إليه على أنه ذو مردودية على الأقل في المدى البعيد ، كما أن المعطيات البيئية تصبح عنصرا أساسيا في إستراتيجية المؤسسة، فالمؤسسة التي تتميز بهذا السلوك تبحث عن الاستفادة بشكل أكبر من خلال إستباقها للتغير الذي قد يطرأ على التشريعات البيئية (التي تتطور دوما نحو مزيد من التشدد) وعلى خصائص السوق ، ومن قواعد علم الإستراتيجية هو أن الوضع التنافسي للمؤسسة التي تتنبأ بالتغيير و تتخذ إجراءات إستباقية للتعامل معه أفضل من وضع تلك التي تتفاجأ بالتغيير و تبحث عن التأقلم

معه . و هذا ما يتحقق فعلا للمؤسسات التي تتبنى سياسة بيئية إستباقية من خلال حصولها على مزايا تنافسية متنوعة : اقتصادية ، تكنولوجية ، اكتساب الشرعية و الحفاظ على سلطتها في اتخاذ القرار (أي تتصرف من موقع الفعل لا من موقع رد الفعل) عدد المؤسسات التي تتبنى سلوكا بيئيا واعيا قليل ، لكنها في تزايد مستمر و في الغالب هي مؤسسات تنتمي إلى مجموعات قوية ولديها قدرات مالية عالية (6).

1-2 دوافع تبني المسؤولية البيئية في المؤسسة الاقتصادية :

يعتبر تبني المسؤولية البيئية في المؤسسة الاقتصادية ضروريا في عصرنا هذا رقم عدم وجوبه قانونيا ، حيث صار المنتج البيئي مطلوبا عالميا و من المتطلبات الأساسية في شروط الانضمام لمنظمة التجارة العالمية (OMC)، لهذا نجد أن المؤسسة الاقتصادية تدمج هذه المسؤولية في الظاهر طوعية لكن الأصل فيها طابع الإجبار .

أسباب التبني الاختياري للمسؤولية البيئية في المؤسسة الاقتصادية :

- تقليل كمية النفايات و بالتالي تقل المخاطر الناتجة عن الإنبعاثات و الإصدارات الإشعاعية .
- حماية الأنظمة البيئية و الاستخدام الأفضل للموارد الطبيعية .
- الإسهام في معالجة مشكلة الاحتباس الحراري و حماية طبقة الأوزون.
- زيادة الوعي بالمشاكل البيئية بالمنطقة التي تتمركز في المؤسسة و فروعها
- تحسين أداء المؤسسة في النواحي البيئية و دفع العاملين للتعرف على المتطلبات البيئية و تحسين قدراتهم على التفاعل و البيئية .

- تحسين صورة الشركات بيئياً و تحسين الصورة العامة للمؤسسة أمام مجتمعها و قواه الفاعلة في مجال حماية المستهلك والبيئة و تمكين المؤسسات بالتالي من كسب ودهم و دعمهم .
- تقليل التكلفة بإعادة التدوير والبرامج الأخرى المشابهة والإدارة الأفضل للجوانب البيئية لعمليات المؤسسة
- السيطرة الجيدة على سلوك العمال و طرق العمل ذات التأثير البيئي المحتمل .

—أسباب التبني الإجباري للمسؤولية البيئية في المؤسسة الاقتصادية :
 إن التبني الطوعي لا يعد السبب الوحيد بل أصبح مطلباً للعديد من الجهات الخارجية ذات المصلحة ، لذلك صار اهتمام المؤسسات بالاعتبارات البيئية يتم استجابة لمطالب جماعات الضغط ، كما هو موضح في مايلي :
 المتطلبات الحكومية : المتمثلة في التشريعات البيئية لجعل المؤسسة أكثر التزاماً و رعاية للاعتبارات البيئية .

المستهلكين : لقد أصبحت البيئة أحد العوامل الرئيسة المؤثرة على دوافعهم الاستهلاكية ، و أحد الاعتبارات الأساسية في تحديد رغباتهم و جاذبيتهم و تفضيلاتهم لنمط معين من السلع دون غيرها .

المساهمين و المستثمرين : تواجه المؤسسات ضغوطاً متزايدة من جانب كل من المساهمين و المستثمرين من أجل تحسين الأداء البيئي للمؤسسات .

المتطلبات التعاقدية : إن القلق الخاص بشؤون البيئة و زيادة الضغوط من القوانين و التشريعات المتلاحقة و كذلك من المجتمع بمختلف فئاته ، قد غيرت من أسلوب الأعمال و عقد الصفقات على مستوى العالم (7).

المحور الثاني: الذاكرة التنظيمية للمؤسسة.

ظهر مصطلح الذاكرة التنظيمية و نظم الذاكرة التنظيمية في التسعينات عندما كان الجدل يتراوح بين كونها موضوعة أم أنها كلمات طنانة أم أنها حقائق ، وقد تعلق المفهوم بقواعد البيانات و مستودعاتها و نظم برمجيات المجموعات و إدارة المعرفة .وبما أن موجود المعرفة هو الأساس في المؤسسات المعرفية لاسيما المعرفة المتعلقة بالوعي البيئي التي تعنى بها الدراسة ، فإن محاولات عديدة قد تمت لبناء الذاكرة التنظيمية و نظمها من خلال عمليات إدارة المعرفة التي تعمل على اكتساب المعرفة و تنظيمها و نشرها و إعادة استخدامها .

1 أسباب تكوين الذاكرة التنظيمية في المؤسسة :

- 1- نسيان المؤسسة لروتين العمل الذي تم في الماضي و لماذا تم عمله كذلك
- 2- ضعف قدرة المؤسسات على عملية إدارة التعلم و تمثيل العوامل الحرجة في ما تعرفه .
- 3- الذاكرة التنظيمية ليست فقط تسهل عملية تراكمية و حفظا للمعرفة، ولكنها أيضا تتضمن عملية مشاركة المعرفة من خلال عملية الاتصال و التعلم بين العاملين في فرق العمل و فيما بين فرق العمل التي تشكل معرفة ذاكرة المشاريع المختلفة في المؤسسة .
- 4- قوة استخدام نظم الذاكرة التنظيمية تساهم بشفافية في امتلاك المعرفة و تحسين عمل الفريق في عملية حل المشكلات و اتخاذ القرارات .

- 5- عندما يغادر العمال فريق العمل أو على الأقل بعضا منهم فإنه بإمكان باقي الفريق إكمال عمل الفريق
- 6- عندما يأتي أعضاء جدد إلى فريق العمل فإنه يمكنهم البدء فيس العمل من حيث انتهى إليه الفريق المستقبل و بطريقة أسرع .
- 7- جعل العمل التنظيمي داخل المؤسسة يتم بشكل مؤسسي أي لا فردي. فالعمل المؤسسي يدوم لفترات أطول من العمل الفردي، إذ أن فترة بقاء و إدامة المؤسسة أطول من فترة بقاء العمال العاملين فيها (8).

2-المزايا التي تحققها الذاكرة التنظيمية الجيدة للمؤسسة :

- يحقق تعزيز المؤسسة لذاكرتها التنظيمية العديد من المزايا نذكر منها :
- تخزين المعرفة المنتشرة و غير المهيكلة فيها مثل الخصائص الجوهرية لقدرات العاملين و الموارد ذات العلاقة و خبرات المشاريع و فرق العمل و توثيق السياق المعرفي .
 - زيادة عملية الأتمتة لمساعدة المستخدم في دعم القرار عن طريق تزويده بالإرث المعرفي المتراكم الذي يعتمد على البدائل أو عن طريق تمثيل مناظير المستقبل للعمليات الموجودة .
 - إمكانية استرجاع المعلومات ومصادرها المعتمدة على السياق التنظيمي و تمثيلها في السياق المعرفي، خاصة تلك التي تتعلق بحل المشكلات و العمليات و اتخاذ القرارات .
 - تشجيع عملية التفكير السببي التي تقود إلى الإبداع في تصنيف موجودات المعرفة الجديدة (9).

المحور الثالث: واقع المسؤولية البيئية في الذاكرة التنظيمية لمؤسسة FERTIAL -عنابة.

أجريت هذه الدراسة الميدانية على عينة ممثلة لمؤسسة FERTIAL فرع عنابة، بالاعتماد على منهجية مزدوجة قائمة على بحث استخدامات المؤسسة محل الدراسة لتكنولوجيا المعلومات في مجال توثيق المعرفة الصريحة المسجلة ذات البعد البيئي أولاً، ثم اتبعت هذه العملية بمقابلات نوعية بهدف معرفة الثقافة البيئية السائدة في المنظمة و تدعيمها بأداة الاستبيان لمعرفة واقع المسؤولية البيئية في المؤسسة من وجهة نظر العاملين بها. ولتحديد مسار الدراسة بدقة، تم بحث المسؤولية البيئية في الذاكرة التنظيمية للمؤسسة بالتركيز على ثلاث مستويات معرفية أساسية:

- مستوى الأفراد في المؤسسة : تمثل المعرفة الموجودة في الرأس المال البشري فيها و الذين يشكلون أهم موجوداتها، فإذا ما كانوا سعداء وغير محفزين و غير ماهرين في فن التعامل، فإن مورداً ثميناً من الموجودات المعرفية سوف تخسره المؤسسة، لذلك تحرص المؤسسة على عدم مغادرتهم لأنها تفقد بذلك موجوداتها القيمة و الثمينة .

* ولقياس ذلك على مستوى العينة الممثلة لمؤسسة FERTIAL تم اعتماد أداة الاستبيان لمعرفة واقع المسؤولية البيئية في المؤسسة من وجهة نظر العاملين بها، وقد ضمت ثلاثة محاور متمثلة في محور : المسؤولية البيئية للعامل في المؤسسة، المسؤولية البيئية للمؤسسة على مستوى ذاكرتها التنظيمية من وجهة نظر العاملين بها، المسؤولية البيئية للمؤسسة من وجهة نظر العاملين بها، باستخدام مقياس (ليكرت) الثلاثي، و الاختيار من ثلاث

إجابات وهي: (موافق ، محايد ، غير موافق) لكل خمسة عبارات على مستوى كل محور .

- مستوى المعرفة الصريحة المسجلة في المؤسسة : تمثل المعرفة المسجلة من خلال الوثائق و السجلات و قواعد البيانات و البرمجيات ، وفي استراتيجيات المؤسسة و سياساتها و قواعد و أدلة العمل .

و هذا الجزء من الذاكرة التنظيمية هو الأكثر استخداما ووضوحا في التعبير، و تزداد كفاءة هذا الجزء كلما كانت المنظمة تهتم بالتوثيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات. لذلك يجب أن تكون هذه المعرفة سهلة الوصول لكل أعضاء المؤسسة و أن توظف في مهام حل المشكلات و العمليات و العمل المعرفي من خلال الاستعانة بمختلف مظاهر التقنية و الدروس المتعلمة في المجال البيئي الذي تعنى به هذه الدراسة .

*وتم بحث ذلك على مستوى مؤسسة FERTIAL من خلال بحث لمدى استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات (الأجهزة ، البرمجيات ، الموارد البشرية ، الشبكات و الاتصال ، البيانات) و استخداماتها في مجال حفظ، تخزين و استرجاع المعرفة الصريحة المسجلة ذات البعد البيئي .

- مستوى ثقافة المؤسسة: و تتمثل في القيم والمعتقدات والطقوس والشعائر التي تمثل ذاكرة المنظمة اللارسمية و خصائص شخصيتها التي تقود السلوك الإنساني للعمال العاملين في المؤسسة و تعتبر أحد العوامل المساندة الرئيسية و الضرورية لإدارة المعرفة في المؤسسة .

*وقد تم بحث ذلك على مستوى مؤسسة FERTIAL عن طريق إجراء جملة من المقابلات النوعية مع (4) مسؤولين على رأس كل مديرية .

عرض النتائج و مناقشتها :

نتائج الاستبيان :

المحور الأول : المسؤولية البيئية للعامل على مستوى مؤسسة FERTIAL

غير موافق		محايد		موافق		العبارة
%	ت	%	ت	%	ت	
00	00	00	00	100	48	1 يلتزم العمال في المؤسسة بالسلوك البيئي أثناء أداء العمل
00	00	6.25	03	93.75	45	2 أعتقد أن مسؤولية المؤسسة البيئية تنطلق من مسؤولية كل فرد يعمل داخلها
00	00	00	00	100	48	3 أدرك أهمية التدريب على كيفية الوقاية من التلوث في العمل
00	00	00	00	100	48	4 أشارك في النشاطات التي تقوم بها المؤسسة في مجال حماية البيئة
00	00	00	00	100	48	5 أعلم الإدارة العليا في حالة وقوع ضرر للبيئة أثناء العمل

تلخص إجابات المبحوثين في الجدول أعلاه التزام العاملين بالمؤسسة بنظام أخلاقياتها الداخلي، حيث يلزم العمال بالالتزام بالسلوك البيئي في المؤسسة من حيث النظافة، إتباع نظام الأمن و الوقاية، و الاستغلال الرشيد لمختلف أنواع الطاقة فعلى سبيل المثال، يتلقى كل عامل إنذار إذا ما تم ترك أضواء وأجهزة المكتب في حالة استغلال للطاقة بعد مغادرة مكان العمل. كما تلزم المؤسسة عمالها بتلقي تكوين وتدريب دوري في مختلف أبعاد ممارسة العمل من بينها البعد البيئي، و كل عامل مطالب بحضور حصص التكوين وفق

جدول زمني يضبط الحضور و الغياب ، بالإضافة إلى ذلك تلزم المؤسسة عمالها في المشاركة في النشاطات البيئية و تشركهم في عمليات التحضير و التنظيم .

المحور الثاني : المسؤولية البيئية للمؤسسة في الذاكرة التنظيمية من وجهة نظر العاملين بها

غير موافق		محايد		موافق		العبارة
%	ت	%	ت	%	ت	
00	00	00	00	100	48	1 يتم حل المشكلات البيئية التي تواجهها المؤسسة عن طريق الاجتماعات .
00	00	14.58	07	85.41	41	2 يستغل العمال داخل المؤسسة خبراتهم و تجاربهم المهنية في حل المشكلات البيئية التي تواجههم في العمل
00	00	8.33	04	91.66	44	3 يحصل العمال على البيانات والمعلومات البيئية التي يحتاجونها في أداء العمل بسهولة ومرونة
00	00	00	00	100	48	4 تتوفر في المؤسسة أنظمة حفظ و تخزين المعلومات البيئية الهامة و إتاحتها لأوقات الحاجة إليها
00	00	00	00	100	48	5 ساهمت تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في تحسين أداء العمل

تلخص إجابات المبحوثين من خلال الجدول أعلاه توجه مؤسسة FERTIAL إلى رقمنة ذاكرتها التنظيمية و تطويرها ، من خلال إدماج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ضمن عملية حفظ ، تخزين و استرجاع المعلومات ، والعمل على

توفير بنية تحتية مرنة و سهلة الاستحداث ، كما تعمل على حفظ معرفتها الضمنية و محاولة تحويلها إلى معرفة صريحة من خلال عقد الاجتماعات و فتح المجال للاقتراحات و المبادرات الفردية في حل المشكلات .

المحور الثالث : المسؤولية البيئية للمؤسسة من وجهة نظر العاملين بها

غير موافق		محايد		موافق		العبارة
%	ت	%	ت	%	ت	
00	00	00	00	10	48	1 تحتفل المؤسسة بالمناسبات الوطنية و الدولية لحماية البيئة
00	00	00	00	10	48	2 توفر المؤسسة لعمالها فرص التدريب و التكوين حول تحمل المسؤولية البيئية في العمل
00	00	00	00	10	48	3 تعلم المؤسسة عمالها بمستجدات نشاطاتها في مجال حماية البيئة
77.	37	00	00	22.	11	4 تنظم المؤسسة ندوات علمية بهدف تنمية الوعي البيئي لعمالها
08				91		
00	00	00	00	10	48	5 يتم تحفيز عمال المؤسسة و تشجيعهم على حماية البيئة أثناء ممارسة العمل
				0		

تلخص إجابات المبحوثين أن المؤسسة تبذل جهدا ماديا و معنويا في تجسيد مسؤوليتها البيئية سواء على مستوى عمالها أو من خلالها نشاطاتها ، حيث تحتفل المؤسسة بمختلف المناسبات الوطنية و الدولية التي تتعلق بحماية البيئة من خلال الدعم المادي لمختلف الأنشطة و التظاهرات التي تنظمها مؤسسات عمومية أو خاصة (إذاعة عنابة الجهوية، الجمعيات الخيرية، مختلف بلديات ولاية عنابة، النوادي الرياضية)، إلى جانب ذلك تعمل المؤسسة من خلال

مجلتها الدورية على إحاطتهم بمختلف نشاطاتها و إنجازاتها بما فيها المجال البيئي ، وكذلك عن طريق شبكتها الداخلية (INTRANET) تقوم بإعلام عمالها بأهم الأحداث و المستجدات في المجال البيئي الذي تعنى به الدراسة . إضافة إلى ذلك فإن المؤسسة لا تقوم بعقد ندوات علمية بحسب إجابات المبحوثين و إنما تقوم على تنظيم دورات تكوينية و تدريبية عن طريق فرق العمل و الحصول على برنامج دوري ملزم لكل عامل .
و عليه يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا الاستبيان إلى ما يلي :

- تمتلك مؤسسة FERTIAL نظام أخلاقيات العمل، يتضمن جملة من المبادئ التي تلزم كل عامل الالتزام بها و مراعاتها من بينها :
_الالتزام بالسلوك البيئي في أداء العمل.
_التزام كل عامل في المؤسسة بالخضوع للتدريب و التكوين ، ومنها الجانب البيئي .
_المشاركة في النشاطات و الفعاليات البيئية التي تنظمها المؤسسة إلزامي لكل عامل .
- تعمل المؤسسة على رقمنة ذاكرتها التنظيمية المادية، من حيث إدماج تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و بناء بنية تحتية متطورة في حفظ، تخزين و استرجاع البيانات و المعلومات.
- تولي المؤسسة اهتماما ملموسا بالمعرفة الضمنية لعمالها، و تعمل على تحويلها إلى معرفة صريحة من خلال فتح المجال للمبادرات و الاقتراحات في حل المشكلات التي تواجهها.

- تعمل المؤسسة على ربط تواصلها الدائم بين مختلف مديرياتها وعمالها، و إعلامهم بمختلف مستجداتها لاسيما في المجال البيئي عن طريق شبكتها الداخلية (INTRANET)، أو عن طريق مجلتها الدورية.
- تربط المؤسسة جمهورها الداخلي بالبيئة الخارجية من خلال الاحتفال بمختلف المناسبات الوطنية و الدولية البيئية و تدعم مختلف الفعاليات التي تنظمها مختلف مؤسسات المجتمع المدني .

نتائج أداة المقابلة :

من خلال إجراء جملة من المقابلات النوعية مع مسؤولي المديريات (مديرية الاقتصاد و المالية، مديرية الشؤون القانونية و الموارد البشرية، مديرية الجودة و البيئة، مديرية التسويق) بهدف بحثهم حول ثقافة المؤسسة البيئية كمستوى معرفي ثالث من مكونات ذاكرتها التنظيمية و التي يمكن أن تتجلى في القيم البيئية، والمعتقدات و الطقوس والشعائر التي يمكن اعتبارها ذاكرتها اللارسمية، وقد خلصنا إلى جملة من النتائج نعرضها فيما يلي :

- تركز الثقافة التنظيمية للمؤسسة على مبدأ الانفتاح والمشاركة، فالمعرفة البيئية مرنة و تبادلية في كل الاتجاهات والمستويات بداية من أبسط عامل إلى أعلى هرم المؤسسة، يمكن لكل عامل الحصول على المعلومات كما يمكنه مشاركة معرفته وتجربته مع مختلف العمال وله الحق في تقديم الحلول و الاقتراحات. حيث تعتبر التقارير التي تصدر و الاجتماعات، تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، وسائل لتوزيع هذه المعرفة.

- تعتبر المؤسسة أن كل عامل يشرف على التقاعد، مخزون معرفي لا يمكن الاستغناء عنه، خاصة العمال على مستوى مصانع الإنتاج، لذلك تستغل مخزونه المعرفي في تكوين العامل الجديد ونقل المعرفة والتجربة إليه

وتدريبه. كما تلجأ إلى استدعائه و استشارته في حل المشاكل التي تواجهها وقد تم في إطار هذه المقابلة سرد العديد من القصص البطولية التي تم خلالها الاستعانة بعمال المؤسسة المتقاعدين والاستفادة من تجربتهم ومخزونهم المعرفي في حل المشكلات البيئية التي واجهت المؤسسة

• تعتبر المؤسسة أن تطبيق المقاييس العالمية في إنتاجها و هيكلها العام أحد أهم الشعارات السائدة على مستوى ثقافة جمهورها الداخلي . خصوصا مع ما انتهجته السياسة الجزائرية في عام 2002 ، حيث أدخلت نظام إدارة الجودة على مؤسسات القطاع الصناعي ،وفي عام 2005 أصبح نظام إدارة الجودة ملزما تطبيقه على تلك المؤسسات في شتى ميادين نشاطاتها ، وقد حصلت مؤسسة FERTIAL على شهادة ISO 14001:2004 المتعلقة بنظام الإدارة البيئية و على شهادة OHSAS 18001:2007 المتعلقة بأسس و مبادئ نظم إدارة الصحة الوظيفية و السلامة و شهادة NF EN ISO 9001 : 2008 المتعلقة بنظام إدارة الجودة في المؤسسة .و تسعى المؤسسة إلى تطبيق معايير التقييس العالمية لاسيما في المجال البيئي .

• تمتلك المؤسسة تقليدا شهريا ، يتمثل في اختيار عامل من عمال المؤسسة و مكافئته و تكريمه ، و تخصيص صفحة له عبر مجلة المؤسسة تعرف به و تتحدث عن ما قدمه خلال سنوات عمله (خاصة في ميدان الإنتاج ، لقبهم من أماكن الخطر و لجهودهم في تحسين الإنتاج و حماية و صيانة المؤسسة من أي خطر صحي أو بيئي)

نتائج بحث استخدامات المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات :

من خلال عملية جمع بيانات و معلومات الدراسة ، عن طريق استمارة الاستبيان ، المقابلة ، و الملاحظة العلمية تم استنتاج النقاط التالية :

- مع قدوم الشريك الأجنبي الإسباني ، عرفت المؤسسة إدماج للشبكة الداخلية (INTRENET) ، توفر عبر كل المكاتب و لكل عامل جهاز حاسوب يرتبط بالشبكة الداخلية ، يتلقى من خلاله كل ما يتعلق بالعمل من أوامر و مهام ، و يعرض من خلاله ما حققه في مجاله ، المشاكل التي تواجهه ، النقائص ، ..
- تمتلك المؤسسة نظام تخزين و حفظ المعلومات و تجديدها على مستوى كل مديرية على حدى ، مزودة بكلمة مرور متاحة لعمال المديرية الواحدة، ولا يحق بعمال المديرية الأخرى الاطلاع على قاعدة البيانات دون طلب الإذن .
- تمتلك مؤسسة FERTIAL فريق من تقنيي الإعلام الآلي ، تستعين بهم في استحداث نظم البرمجيات و تطوير عمليات حفظ و تخزين المعرفة و طرق استرجاعها ، كما يعملون على إصلاح أي خلل معلوماتي أو تقني في العمل .
- طورت المؤسسة نظم حفظها للمعلومات و أرشفة البيانات، و تعمل على استحداثها و تجديدها بشكل دوري .

الخاتمة :

لقد أدى الاهتمام العالمي المتصاعد بالقضايا البيئية إلى إدراك المنظمات لأهمية مواكبة نشاطاتها مع البيئة الطبيعية بدل مواكبة هذه الأخيرة معها ، فسعت إلى دمج الاعتبارات البيئية في مختلف أنظمتها و هيكلها لتحفظ مكانتها في ظل بيئة دائمة التغير، و تعد الذاكرة التنظيمية المخزون المعرفي لماضي المنظمة، و مفتاح مشاكلها المستقبلية . لذلك يعد دمج البعد البيئي

ضمن مكوناتها إحدى الخطوات الجديدة التي يمكن أن تتبعها المنظمات في تجسيد مسؤوليتها البيئية على أرض الواقع

تعد مؤسسة FERTIAL - فرع عنابة، الميدان الذي تم فيه تطبيق هذه الدراسة في محاولة لمعرفة واقع المسؤولية البيئية على مستوى ذاكرتها التنظيمية ، وقد خلصنا إلى أن المؤسسة محل الدراسة قد دمجت البعد البيئي ضمن مختلف المستويات المعرفية لذاكرتها التنظيمية بداية من تدريب وتكوين عمالها و تنمية الوعي البيئي لديهم ، إلى جانب جعل موضوع حماية البيئة ضمن اهتمامات و أهداف ثقافتها التنظيمية السائدة في المؤسسة، و كذلك محاولة تحويل المعرفة البيئية الضمنية إلى معرفة صريحة من خلال تكنولوجيات المعلومات التي أصبحت تعتمد عليها في معالجة كل بياناتها و معلوماتها ، إلا أن هذه المحاولة لا تزال ضعيفة و لا تعرف الاهتمام اللازم أمام أهمية هذه المعلومات في بناء ذاكرة المؤسسة و مساعدتها على حل مشاكلها المستقبلية، كما لا يوجد بالمؤسسة قسم خاص بمراقبة و حفظ و تجديد هذه المعرفة و الإحاطة بها .

الإحالات و الهوامش:

***نادي روما**: في صيف 1970 بدأ فريق دولي من الباحثين في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا دراسة الآثار المترتبة على استمرار النمو في جميع أنحاء العالم ، و توصلوا إلى وضع خمسة عوامل أساسية تحد من النمو على كوكب الأرض و الآثار الناجمة عنها، تمثلت في: الزيادة السكانية، الإنتاج الزراعي، استنزاف المواد غير المتجددة، الإنتاج الصناعي، التلوث. للمزيد أنظر :

Meadows D ,Meadows D, Randers J, Behrens W,(1972),The limits to growth ,universe books, New York.

***تقرير "مستقبلنا المشترك"** : صدر هذا التقرير العالمي عام 1987 عن اللجنة العالمية للبيئة و التنمية والتي عرفت أيضا باسم لجنة برنتلاند نسبة إلى رئيسة وزراء النرويج

Gro Harlem Brundtlan التي كانت تتراأس اللجنة، وقد أكد التقرير بان التنمية المستدامة هي تلك التنمية التي تلبي حاجات الحاضر دون التعرض لقدرة الأجيال القادمة على تلبية الحاجات الخاصة بها. للمزيد أنظر :

DrexhageJ,Deborah M,(2010),Sustainable Development :From Brundtland to Rio 2012 ,International Institute for sustainable development(IISD),New York

***مؤتمر استوكهولم :انعقد مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالبيئة البشرية عام 1972 بحضور أكثر من 115 دولة ،تناول شؤون الأرض و المعضلات الدولية التي تواجهها ، تضمن إعلانه الختامي 19 مبدءا تمثل منهاجا بيئيا في العصر الحالي. للمزيد أنظر ، الموقع الرسمي للأمم المتحدة المتاح على الرابط التالي :

<http://www.un.org/ar/globalissues/environment/index.shtml>

(1) عليان ربحي مصطفى ، إدارة المعرفة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008،ص81.

(2) محمد عوادات أحمد الزيادات ، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008، ص 22-23 .

(3) عبلة حمادي ،دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة (دراسة حالة مؤسسة ENAD-SIDET بسور الغزلان) ، ص 85 .

(4) Girard, John P. Building Organizational Memories: Will You Know What You Knew?, Idea Group Inc (IGI), 2009, p15.

(5) سفيان ساسي ،المسؤولية البيئية في المؤسسة الصناعية (حالة الجزائر) ،جلة جيل حقوق الإنسان ، العدد الثاني ، يونيو 2013،ص 13-14 .

(6) سفيان ساسي ،المسؤولية البيئية في المؤسسة الصناعية (حالة الجزائر) ، مرجع نفسه ، ص 16-17 .

(7) غسان عيسى العمري ،دور تكنولوجيا المعلومات و إدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية ، مرجع نفسه ،ص 101-102 .