



مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تحليل واقع الاستدامة البيئية في شركات الاتصالات (دراسة حالة شركة سيريتل)

اسم الكاتب: د. رعد الصرن

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/618>

تاريخ الاسترداد: 2025/06/18 18:16 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

المتاحة على الموقع <https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية
مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المنشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



تحليل واقع الاستدامة البيئية في شركات الاتصالات

(دراسة حالة شركة سيريتل)

* د. رعد الصرن

الملخص

ركزت هذه الدراسة على جوانب الاستدامة البيئية والاقتصادية لقرارات الأعمال، إذ تكافح إدارة المنظمات اليوم للوصول إلى الاستدامة.

تشغل الاستدامة في شركة سيريتل مركزاً محورياً في استراتيجية عملها، فهي توجه سلوكها وقرارات تشغيلها اليومية. لذا، فإن شركة سيريتل تنظر إلى تقدم رحلتها في الاستدامة. وتسعى شركة سيريتل لتكون في موقع المواطن الصالحة إذ تقر بأنها تسهم في بناء المجتمع الذي تعيش وتعمل فيه، مع التزامها بالدعم المستمر للعديد من القطاعات الاجتماعية المختلفة. وتطمح شركة سيريتل لتكون رب عمل نموذجياً عن طريق خلق بيئة من الاحترام المتبادل والتشجيع والعمل الجماعي، بينما تعتمد تكافؤ الفرص في مجالات التوظيف والتنمية والتقدم والتطور للأشخاص المؤهلين جميعاً.

منذ البداية، كانت سيريتل تعمل وفقاً للتشريعات الحكومية، وقد قامت بتأسيس نفسها لتصبح نموذج عمل يحتذى به من قبل المؤسسات والشركات التجارية السورية الأخرى. وقد أدركت في وقت مبكر بأن النجاح المالي وحده لا يصنع مؤسسة ناجحة.

أما بالنسبة إلى الإدارة الفعالة لاستراتيجية الاستدامة وأهدافها فقد صرّحت شركة سيريتل عن إنجازاتها وأهدافها وجهودها، وذلك في سبيل تحقيق الاستدامة بكل شفافية ودقة ووضوح.

الكلمات الدالة: الاستدامة، الاستدامة البيئية، شركات الاتصالات، سيريتل

* أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق.

1- المقدمة:

نشأت الاستدامة كنموذج إداري جديد لا يأخذ بالحسبان الاحتياجات الاقتصادية فقط، وإنما أيضاً الاحتياجات الاجتماعية والبيئية. وبذلك فهي تتطلب بذل جهود كبيرة لإعادة التفكير في النماذج الحالية والبحث عن حلول بديلة. واستدامة الشركة Corporate Sustainability كنموذج إداري جديد وحلول بديلة تقلص من استخدام مدخل العمل الذي يركز على المصلحة من المنظور الضيق الذي يؤثر في صالح المستفيدين بشكل غير عادل، لذا فهي تبحث عن دعم ممارسات العمل التي تزيد رأس المال المالي والبيئي والاجتماعي Social , Environmental & Financial Capital ، Sustainable Development ،Corporate Social Responsibility ،Corporate Accountability ، والشراكة بين القطاع العام والخاص - Public – Stakeholders ،Corporate Citizenship Partnership ، ومواطنة الشركة Governance ، والأداء الاجتماعي للشركة Corporate Social Performance ، وحوكمة الشركات .

إن الاستدامة ليست منفصلة عن الأعمال، بل هي أسلوب للتفكير فيها، إذ إنها توضح العوامل الرئيسية لتحقيق أداء عالي فيها، كما أنها تحتاج إلى التكامل في عملياتها، لذا من الضروري اعتنac القيم الأساسية للاستدامة Sustainability Values على مستوى إدارة الشركة وسياساتها وعملياتها، وعلى مستوى الإدارات والأقسام فيها. وبناء عليه، لا بد من بناء استراتيجية واضحة لها، وتتدريب القيادات على مفاهيمها وأبعادها. وهي بهذا المعنى، يمكن أن تكون مسألة أساسية للإدارة الجيدة وإضافة قيمة إلى العمل من أجل تعزيز قدرة الشركة على الاستجابة للضغوط أو الفرص المتوقعة.

2- مشكلة البحث:

لا ينظر نسبياً إلى صناعة الاتصالات Communications industry على أنها صناعة نظيفة، وأنها غير مسببة للأخطار البيئية والاجتماعية، وحتى المناخية بشكل مباشر. ولكن يؤدي قطاع الاتصالات دوراً حيوياً في ريادة الاستدامة البيئية المتكاملة داخل القطاعات الخدمية لا بد من وضع مجموعة مؤشرات وأبعاد وجوانب بيئية تدل على ذلك. لذا يقع على عاتق شركات الاتصالات السورية البحث عن طرائق مفيدة لتنقیل المصادر البيئية الطبيعية وتوفيرها، والبحث عن كيفية استخدام الطاقات

المتجدة. ويكمّن التحدّي الأكبير لشركات الاتصالات السورية التي تسعى إلى تطبيق الاستدامة البيئية أن تستكشف الخيارات البيئية والتنافسية المناسبة.

وتعُدّ الأخطار البيئية المحيطة بشركات الاتصالات السورية التهديد الأكبر الذي يواجهها في عالم الأعمال اليوم، فالاستمرار باستعمال الطاقة الكهربائية والوقود يؤدي إلى زيادة الآثار السلبية الضارة على البيئة الطبيعية من جهة، وبهدد صحة الإنسان من جهة أخرى. هذا إلى جانب فقدانها الميزات التنافسية التي يمكن أن تكسبها فيما لو اتبعت برنامجاً خاصاً بالاستدامة البيئية فيها، مع ضرورة الأخذ بالحسبان الضغوط التي تواجهها سواء من جانب الحكومات من خلال سن القوانين والتشريعات، أم من خلال المستفيدين (أصحاب المصلحة) والهيئات والجمعيات الأخرى. مما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الآتي :

هل تعتمد شركة الاتصالات السورية سيريل بـنـاجـا خـاصـاً بـالـاستـدـامـةـ الـبيـئـيـةـ،ـ كـيفـ يـدـارـ هـذـاـ البرـنـامـجـ؟ـ وـماـ أـبعـادـ وـجـانـبـهـ الـبيـئـيـةـ الـمـخـتـلـفـةـ؟ـ

3- أهمية البحث:

الفائدة النظرية للبحث والعلم:

تستند هذه الدراسة إلى مفهوم الاستدامة البيئية المقدم من قبل (Goodland, 1995) الذي ينظر إلى الاستدامة البيئية على أنها صيانة لرأس المال الطبيعي Maintenance of Natural Capital، وهي ليست مستقلة تماماً، وإنما هي متراقبة مع الاستدامة الاجتماعية Social Sustainability والاستدامة الاقتصادية Economic Sustainability. وهذه المفاهيم تستخدم كأساس جيد للتطوير الإضافي لمفهوم الاستدامة البيئية. ويحمل معنى الاستدامة البيئية في طياته مفهوم الحماية Conservation. وهذا المفهوم يربط الاحتياجات البشرية بخدمات النظام البيئي، أي إنه يلبي الاحتياجات البشرية من دون الاهتمام بـصـحةـ النـظـمـ الـبيـئـيـةـ.ـ وـمـنـ وجـهـ نـظرـ Morelli (2011)،ـ لاـ يـوجـدـ سـؤـالـ بـخـصـوصـ الـحـاجـةـ لـالـاسـتـدـامـةـ.ـ فـمـفـهـومـ الـاسـتـدـامـةـ الـبيـئـيـةـ يـوـثـقـ الـحـاجـةـ لـهـاـ.

الفائدة العملية:

تتضح أهمية البحث العملية في النقاط الآتية:

- أ. توليد معرفة جديدة في مجال الاستدامة والاستدامة البيئية، وأهمية تطبيق مفاهيمها المتنوعة في شركات الاتصالات السورية عامة، وشركة سيريل خاصة.

- ب. الميزات التنافسية التي يمكن أن تحصل عليها شركة سيريت من جراء اتباعها برنامج الاستدامة البيئية الذي يعمل على صيانة الموارد والمحافظة عليها وتوفيرها.
- ج. السمعة الطيبة والصورة الذهنية الجيدة في أذهان أصحاب المصالح على اختلاف أنواع المتعاملين مع شركة سيريت.

4- أهداف البحث:

بني هذا البحث على الأهداف الآتية:

- أ. تعرف برنامج إدارة الاستدامة في شركة سيريت.
- ب. تحليل أبعاد برنامج الاستدامة المتمثلة في البعد الاقتصادي، والبيئي، والاجتماعي في شركة سيريت.
- ج. تحليل جوانب برنامج الاستدامة البيئية في شركة سيريت وتوفير الطاقة، والاتجاه نحو التوفير في المصادر البيئية الطبيعية، والطاقة المتجدددة.

5- فلسفة البحث:

بني هذا البحث على الفلسفه البنائية Constructivism التي تقوم على فكرة أن الخبرات الجديدة New Experiences يجري استقبالها من خلال المعرفة الموجودة Existing Knowledge، إذ يؤكد التعليم البنائي التفكير Thinking، والفهم Understanding، والاستدلال Reasoning، وتطبيق المعرفة Applying Knowledge، كما أنه لا يهمل المهارات الأساسية. والشرح السابق للفلسفة البنائية ينسجم مع فكرة بحثنا التي تقوم على واقع بناء برنامج الاستدامة البيئية وتوضيح أبعاده وجوانبه البيئية المختلفة من خلال دراسة حالة شركة سيريت للاتصالات الخلوية.

6- أسلوب البحث واستراتيجيته:

اعتمد هذا البحث على الأسلوب الاستقرائي، لأنّه يعتمد على دراسة واقع الاستدامة البيئية في شركات الاتصالات السورية من خلال دراسة حالة شركة سيريت؛ وذلك من أجل التوصل إلى كيفية إدارة برنامج الاستدامة البيئية فيها، وتوفير الطاقات، واستخدام الطاقات المتجدددة، وأبعاد برنامج الاستدامة البيئية في الشركة والجوانب البيئية المختلفة لها البرنامج. في حين تبني استراتيجية البحث على أسلوب دراسة الحالة من خلال تعرف واقع برنامج الاستدامة البيئية في شركة سيريت.

7- المراجعة الأدبية والدراسات السابقة:

7-1. مفهوم الاستدامة البيئية:

نشأت كلمة استدامة من فعل يتحمل Sustain، ووفقاً لقاموس Oxford فإن الكلمة تعني حفظ (شيء ما) بمرور الوقت أو بشكل مستمر. وهذا يدل على أن استخدامنا الحالي للموارد لا يمكن أن يكون مستداماً بشكل كافٍ. ومن وجهة النظر العلمية والعملية هناك العديد من المفاهيم المرتبطة بمفهوم الاستدامة التي تحمل فروقاً في المعنى والجوهر (Vijfvinkel *et al.*, 2011). ووفقاً ل(Ehrenfeld,2008) يوجد أكثر من 300 تعريف للاستدامة، وهذا يدل على صفة التعقيد في المفهوم.

ويرأى (Barry & Frankland,2002) إن الاستدامة تحمل عدداً من المعاني المتربطة، فالمعنى الأول يحمل معنى المستقبل Future والمحافظة عليه، والثاني يتعلق بأفكار دعم العمليات أو الأشياء وتطويرها. وهي بهذا المعنى ترتبط بتقديم الوسائل الضرورية. وتعود فكرة الاستدامة إلى التفويض الجديد الذي تبناه الاتحاد الدولي لحماية الطبيعة IUCN منذ أكثر من ثلاثين عاماً، وبالتحديد عام 1969 (الاتحاد الدولي لحماية الطبيعة: كما أنها ترتبط بفكرة التنمية المستدامة التي عُرفت من قبل لجنة Brundtland Sustainable Development Commission في عام 1987 في التقرير المطبوع بعنوان: "مستقبلنا المشترك Our Common Future" الذي نظر إلى التنمية المستدامة على أنها: " البحث عن تلبية احتياجات الجيل الحالي وتطلعاته دون المساومة على تلبية احتياجات الأجيال المستقبلية". ولكن الاستدامة هي مفهوم أوسع يتضمن الأمان المالي والبيئي والاجتماعي، ويمكن تعريفه بطرائق مختلفة من قبل شركات مختلفة، ويحمل في طياته غالباً تأكيداً خاصاً لاستراتيجيات المناخ والطاقة. في حين ينظر برنامج الأمم المتحدة للبيئة (United Nations Environmental Program (UNEP),2005) إلى التنمية المستدامة على أنها: " تلبية احتياجات الجيل الحالي دون المساومة على قدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتهم. وهذا يستند إلى ثلاثة جوانب أساسية هي: الحماية البيئية Environmental Protection، والتنمية الاقتصادية Economic Development، والتقدم الاجتماعي Social Progress. وبناء عليه لا بد من تضمين البيئة في أهداف التنمية المستدامة. وهذا يعتمد على المعايير الستة الآتية (UNEP,2013):

- الارتباط القوي بالأهداف التنموية.
- فصل التنمية الاقتصادية والاجتماعية عن الاستخدام المتزايد للموارد والتدحرج البيئي.

- تغطية المسائل الحرجية في الاستدامة البيئية كالتأثيرات المهمة غير القابلة للنقض في البيئة العالمية.
- الأخذ بالحسبان الأهداف والغايات البيئية العالمية الحالية.
- أن تكون موثوقةً بها وقابلة للإثبات علمياً.
- أن يكون التقدم قابلاً للتحقيق.

ويقول خبراء البنك الدولي: إنه منذ عام 1990 تعرض أكثر من 6800 مشروع تابع للبنك لتأثيرات بيئية محتملة. وقد تلقت الاهتمامات البيئية انتباهاً أكثر من عام 2001، وقد كانت النتائج المبكرة لمجموعة التقييم المستقلة Independent Evaluation Group (IEG) بخصوص الأداء الآمن مناسبة تماماً (World Bank, 2008).

وقد أثبتت التجربة أن ممارسات الاستدامة في القطاع الخاص قادرة على تحقيق مردود اقتصادي مهم عن طريق تقليل التكاليف في عمليات الإنتاج والإدارة، كما يمكن للتجارب الناجحة أن تسهم في تشجيع الشركات الأخرى على المضي قدماً في المسار نفسه (الاتحاد الدولي لحماية الطبيعة، 2008).

ويتمثل أحد الأبعاد الثلاثة لمفهوم الاستدامة في قدرة أي اقتصاد على النمو المطرد المستمر على مدى أوقات زمنية أطول دون أوقات توقف خطيرة نتيجة التعرض لأزمات اقتصادية أو تراجع أو ركود. وكلما طال أمد معدلات النمو الإيجابية، وكلما ارتفع معدل النمو خلال مراحل النمو الإيجابي كان من المحتمل جداً أن تصبح دولة ذات دخل منخفض، أو ذات دخل متوسط قادرة على تحقيق النمو المستدام واللحاق به (منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، 2015).

وتعرف الاستدامة Sustainability بأنها: "نشاط اقتصادي يلبي حاجات الجيل الحالي دون المساومة على قدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم والمبنية على المكونات البيئية والاجتماعية والاقتصادية" (Sarkis *et al.*, 2006). ويتشابه هذا التعريف مع تعريف (Bresnihan, 2016) من حيث إن الاستدامة البيئية هي: "القدرة على تلبية احتياجات الأجيال الحالية دون المساومة على قدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم". وتتفق التعريف السابقة مع تعريف برنامج الأمم المتحدة للبيئة. وبذلك فهي تعني بشكل أولى الاستدامة البيئية Environmental Sustainability لكنها اليوم تستخدم لتشير إلى الجوانب ذات الآثار البيئية والاجتماعية جميعها. وقد فرقت دراسة (SHRM Foundation, 2012) بين الاستدامة البيئية والمسؤولية الاجتماعية للشركة Corporate Social Responsibility (CSR) وعدّتها بأنها مجموع الأعمال التطوعية المنفذة من قبل الشركة لتحديد الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية لعمليات أعمالها ومصالح مستفيديها الأساسيين.

والاستدامة على مستوى الشركة هي التركيز على خلق نموذج للعمل يكون مستداماً من الناحية الاجتماعية والمالية والبيئية، أي إنَّه يحدد الاستراتيجيات والممارسات التي تسهم في خلق عالم أكثر استدامة، ويحقق قيمة لمساهمين Shareholders لهذا فإنها تعرف بأنَّها خلق قيمة مستدامة للشركة (Melamed & Ladd,2013). أما المسؤولية الاجتماعية للشركة، فإنها تهتم بتحفيض التأثيرات السلبية لأعمال الشركة في أثناء سعيها لتحقيق استراتيجية العمل التي تعدُّ تطوعية Voluntary بشكل كبير، ويمكن مزاولتها بأسلوب تكتيكي دون أن تؤثر في العملية الرئيسية للعمل (Adams,2009).

وفي عام 2010 حددت مجلة أعمال هارفارد Harvard Business Review الاستدامة بأنَّها: " اتجاه عمل ضخم Megatrend يحتاج إلى آلية للتكامل مع استراتيجيات الشركة بغية جعلها تنافسية من أجل بقائها في مجال الأعمال. فضلاً عن ذلك، يجب على الشركات الاتصال بنشاطات استدامتها والمصامن المالي لمبادراتها من أجل إرضاء المستفيدين في نهاية المطاف (Andersen *et al.*, 2013)

وقد عزف (Spence *et al.*, 2012) الاستدامة البيئية بأنَّها: " المنظور طويل الأجل الذي يهدف إلى ضمان التقدم في النشاط الاقتصادي دون أي ضرر بيئي". وفي غضون العشرين سنة الأخيرة ظهر تغير جذري في العلاقة بين العمل والمجتمع، وأصبحت الاستدامة البيئية جزءاً مهماً من بيئة العمل، وزاد الاعتراف بحقيقة أن منظمات الأعمال لها مسؤوليات بيئية كبيرة.

وتعود فكرة الاستدامة إلى أكثر من أربعين عاماً، وتحديداً في عام 1969 إذ كانت الموضوع الرئيسي لمؤتمر الأمم المتحدة عن البيئة الإنسانية المنعقد في استوكهولم 1972، وقد اقترح المفهوم أنه من الممكن تحقيق النمو الاقتصادي وتحفيز التصنيع دون أي ضرر بيئي. وفي العقود اللاحقة ساد فيها فكر التنمية المستدامة الذي طور من خلال استراتيجية الحماية العالمية في عام 1980 World Conservation Strategy وتقرير Brundtland في عام 1987، ومؤتمر الأمم المتحدة للبيئة والتنمية المنعقد في ريو دي جانيرو في عام 1992 فضلاً عن التخطيط الحكومي الوطني والارتقاء الواسع النطاق مع قادة الأعمال والمنظمات الأهلية غير الحكومية من الأنواع كلها. وبذلك أصبح جوهر فكر الاستدامة مرتبطة بثلاثة أبعاد أساسية هي: الاستدامة البيئية، والاستدامة الاقتصادية، والاستدامة الاجتماعية (Adams,2006).

نشأت الاستدامة البيئية كعنصر مهم لاستراتيجية الشركة والنجاح التسويقي، إذ يجب إدراكتها على أنها مكون حيوي للاستراتيجية التنافسية للشركة، وإن أي تركيز على الاستدامة البيئية يستلزم دراسة العوامل الخارجية للتلوث وإدارة الموارد الطبيعية على المدى الطويل الذي يساعد على تحفيض

النفايات وترويج الكفاءة البيئية وقيادة الابتكارات البيئية. ومن وجهة نظر الشركات تساعد الاستدامة البيئية على تخفيض المخاطر، وتقليل التكاليف، وزيادة العائد، وبناء قيمة غير ملموسة، خصوصاً فيما يتعلق بالولاء للعلامة التجارية؛ بما يسهم في خلق الميزة التنافسية (Esty & Charnovitz, 2012).

وقد اكتسب مفهوم استدامة الشركة أهمية بالغة في المجالات الأكademية والاقتصادية والعملية، ويقول (Signitzer & Prexl, 2008) إنَّ مفهوم استدامة الشركة تلقى انتباهاً متزايداً، وقد استُخدِم من قبل الشركات وقطاعاتها المختلفة والهيئات والمنظمات الاستشارية وغيرها من أجل البحث في مجال تبرير استراتيجيات الاستدامة ضمن الشركات المختلفة، وقد عُرِّفت بأنَّها: "مفهوم نسبي يصف العمليات الإدارية المخططة والاستراتيجية للعمل من أجل تحقيق التوازن بين الأهداف والقيم البيئية والاجتماعية والاقتصادية".

وقد ركزت دراسة (Al Caraz *et al.*, 2015) على توضيح إسهام الموارد البشرية في المسؤولية الاجتماعية والاستدامة البيئية من خلال تفسيرات من ميدان الأعمال في IBERO-Environmental America. في حين ميزت دراسة (Goodland:1995) بين الاستدامة البيئية Sustainability، والاستدامة الاقتصادية Economic Sustainability، والاستدامة الاجتماعية Social Sustainability وإنما أيضاً الاحتياجات الاجتماعية والبيئية (Bibri, 2008).

أمَّا دراسة (Dernbach & Mintz, 2011) فتناولت العلاقة بين القوانين البيئية والاستدامة. وقدمت فكرة قانون الاستدامة Law of Sustainability الذي يُصفَّ بالحكومة من أجل الاستدامة Governance for Sustainability؛ لأنَّ القانون يقدم الأدوات والمؤسسات الأساسية للحكومة. هذا وقد تناولت الدراسة فكرة أساسية؛ وهي كيفية استخدام القوانين الموجودة سابقاً لتسريع الاستدامة البيئية، وأهمية المراجعة القضائية والمنظمات الأهلية، وال الحاجة إلى ترجمة الاستدامة إلى مبادئ قانونية محددة، وأهمية أدوات ومؤسسات تقييم الاستدامة قبل تبني القوانين المطلوبة وبعدها.

واستطراداً لما سبق، ركزت دراسة (McBride *et al.*, 2011) على دراسة مؤشرات دعم الاستدامة البيئية لنظم الطاقة الحيوية، وماهية مؤشرات جودة التربة Soil Quality، وجودة الماء Water Quality، وغازات البيوت الخضراء Greenhouse Gases، والتنوع الحيوي Biodiversity، وجودة الهواء Air Quality، والإنتاجية الخضراء Green Productivity، وهذه المؤشرات تقدم مؤشرات الاستدامة البيئية ومعلومات عن الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية، وهي ترتبط بتكوين المؤسسات والتنظيم والخدمات الثقافية ودعم خدمات النظام البيئي، ومن الممكن أن يتم تعزيزها

أو تخفيضها من خلال نظم الطاقة الحيوية. في حين تناولت دراسة (Fielding *et al.*, 2010) جوانب الاستدامة البيئية؛ وهي الماء، Water، والطاقة، Energy، والنفايات Waste.

ويرأى (Han, 2012) فإن الاستدامة تتطلب التكامل بين ثلاثة جوانب أساسية تسمى 3Es، وهي: الجانب البيئي Environmental，والطلبات الاقتصادية Economic Demands، والعدالة الاجتماعية Social Equity. وقياس الاستدامة هو بمثابة المقاييس المستخدمة كأساس كمي لإدارة الاستدامة. وهذا القياس لا يزال في حالة من التطور والنمو، وهو يتضمن استخدام الموارد مثل تقييم دورة الحياة Life Cycle Assessment، والاستهلاك مثل الأثر البيئي Ecological Footprint، وجودة الحكومة البيئية Quality of Environmental Governance كمؤشر للأداء البيئي Environmental Performance Index. وأما النشاطات المناظرة بالاستدامة، فهي الهندسة الخضراء Green Engineering، والطاقة المتتجدة Renewable Energy، وإدارة الموارد Resource Management، ورقابة التلوث Pollution Control. ومن أهم مؤشرات الاستدامة البيئية ما يأتي (دبي و مهنا، 2009):

أ. مؤشرات البُعد الاجتماعي: وتتمثل في المساواة الاجتماعية، والصحة العامة، والتعليم، والسكن، والأمن، والسكان.

ب. مؤشرات البُعد البيئي: وتتمثل في الغلاف الجوي، والأراضي، والمياه العذبة، والتنوع الحيوي.

ج. مؤشرات البُعد الاقتصادي: وتتمثل في البنية الاقتصادية، وأنماط الإنتاج والاستهلاك.

أمّا معايير الاستدامة البيئية الموضوعة من قبل مؤسسة التمويل الدولية (مؤسسة التمويل الدولية، 2012)، فهي:

أ. تقييم المخاطر والأثار البيئية والاجتماعية وإدارتها.

ب. العمل وأوضاع العمل.

ج. كفاءة الموارد ومنع التلوث.

د. صحة المجتمعات المحلية، وسلامتها وأمنها.

هـ. الاستحواذ على الأراضي، وإعادة التوطين البشري.

و. حفظ التنوع الحيوي، والإدارة المستدامة للموارد الطبيعية المتاحة.

ز. الشعوب الأصلية.

حـ. التراث الثقافي.

طرح (Brown, 2005) مفهوم شبكات تعلم الاستدامة Sustainability Learning Networks؛ وهي عبارة عن برنامج بوقت جزئي يُطور ويُدار بالشراكة مع منتدى من أجل المستقبل Forum for the Future يركز على تطوير قرارات المديرين في الإدارة العليا والوسطى من أجل تعزيز فهم مبادئ الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركة وتنفيذها في أعمالهم، وقدّم هذا البرنامج من قبل جامعة كامبردج University of Cambridge كدبلوم متقدم للعمل المستدام Sustainable Business.

ويرأى (Park & Cameron, 2013) إن تزايد المخاوف والاهتمامات البيئية نحو التسويق الأخضر والداعوى الخضراء المعنون بها في السنوات الأخيرة، جعل معظم الشركات تتجه نحو تعزيز Corporate Sustainability مفهوم الاتصال بالاستدامة على مستوى الشركة Communication (CSC) من خلال تغيير قيم الشركة أو تعزيزها لتطوير أعمال واعية بيئياً، ومن خلال نشر تقارير الاستدامة. وعدت (Economist Intelligence Unit, 2010) أن المحرّكات الأساسية لتقارير الاستدامة تتضم الآتي: القوانين والتشریفات Regulations، والعملاء Nongovernmental Customers، والجمعيات الأهلية (المنظمات غير الحكومية) Organizations(NGO)، ووسائل الإعلام Media، والعمال Employees، وضغط النظاراء من Companies الشركات الأخرى Peer Pressures from other Companies، والشركات ذاتها Companies Themselves، وأخيراً المستثمرون.

في حين تناولت دراسة (Dragulanescu & Dragulanescu, 2013) بعض نظريات الاستدامة البيئية، وأهمها: الاستدامة الكلاسيكية الجديدة للنمو The Neoclassical of the Growth، والنظام الاقتصادي كنظام فرعى مفتوح وقابل للتعميم The Economic System as a Subsystem Open & Circular The Modern، والنظرية الكلاسيكية الجديدة المعاصرة Neo Malthusians، والنظرية المالتوسية الجديدة Neoclassical.

أطلق (Johnston, 2012) مفهوم الاستدامة الاجتماعية Social Sustainability التي يجري ممارستها ومزاولتها لضمان تماسك المجتمع وقدرته على العمل نحو أهدافه المشتركة، والتي يجب أن تلبي احتياجات الأفراد فيما يخص الصحة والوجود الاجتماعي، والتغذية والمسكن والتعليم والتعبير الثقافي.

وطرح (Schaltegger & Burritt, 2010) مفهوم محاسبة الاستدامة بوصفها مدخلاً أساسياً لمساعدة الإدارة في دعمها وتحسينها لاستدامة الشركة ومسؤولياتها البيئية. وأحد الأسباب الموجبة

لتقديم محاسبة الاستدامة هو تحديد النشاطات الاقتصادية، والتحقق منها، بما فيها تخفيض التكاليف، وزيادة عوائد المبيعات، والنشاطات البيئية، وأخيراً النشاطات الاجتماعية التطوعية.

ومن جانب آخر طرحت دراسة (Newig *et al.*, 2013) مفهومين مختلفين للاستدامة هما:

أ. الاتصال عن الاستدامة: **Communication about Sustainability**:، ويدل على العمليات التي يجري فيها مبادلة المعلومات والتفسيرات والأراء المتعلقة بقضايا الاستدامة ومناقشتها.

ب. اتصال الاستدامة: **Communication of Sustainability**:، وهو ذو دور إداري فعال يركز على تدفق المعلومات بين المرسل والمستقبل، إذ يسعى المرسل للوصول إلى الهدف المؤكد للاتصال.

ولا تتعلق الاستدامة بتخفيض الأثر البيئي للملوثات حول العالم، ولكنها أيضاً أسلوب للتعامل مع الزبائن والعمال، إلى جانب كونها معياراً أخلاقياً، وتتعلق أيضاً بفهم الأثر الاقتصادي والبيئي والاجتماعي للأعمال، وتعامل مع المسائل الناشئة في قطاعات الأعمال. وبينادي (Hargroves & Reinvent Smith,2005) بأن /في الوقت الحالي/ هناك حاجة لإعادة اختراع التنمية النموذج الجديد الذي يمكن إنجازه فقط عن طريق المستفيدين الذين يعملون معًا من أجل معالجة القضايا البيئية والاجتماعية والاقتصادية بنتائج عادلة.

7-2. مبادئ الاستدامة البيئية: The Principles of Environmental Sustainability

طرح (Brady:2005) مبادئ الاستدامة البيئية فيما يأتي:

المبدأ الوقائي: The Precautionary Principle: ويرتبط بإدارة الخطر المجهول، إذ تندمج

حالة عدم التأكيد مع احتمال وقوع الأذى والضرر، وتمتد هذه الحالة إلى مراحل طويلة من الزمن.

هذه الظروف تدعى إلى اتخاذ إجراءات وأفعال وقائية.

مبدأ المنع: The Prevention Principle: ويسمح بتنفيذ الأعمال التي تؤدي إلى حماية

البيئة في مراحلها المبكرة. ومنع الأذى والضرر بدلاً من معالجته بعد حدوثه. وهذا المبدأ قصير

الأجل على عكس المبدأ الوقائي طويل الأجل. وفي الظروف العملية يمكن أن يكون المنع أفضل

من الإصلاح.

- **مبدأ الدفع مقابل الملوث:** The Polluter Pays Principle: ويقر هذا المبدأ بأن منتجي النفايات يجب أن يكونوا مسؤولين مالياً وقانونياً عن المعالجة الآمنة، والتخلص الآمن بيئياً، وتقدم حواجز للإنتاج الأقل تلويناً.(Barrow,2006).
- **مبدأ القرب:** The Proximity Principle: ويقول هذا المبدأ: إن المعالجة والتخلص من النفايات يمكن أن يحدث بالقرب من أماكن الإنتاج كلما كان ذلك ممكناً فنياً وبيئياً.
- **وهناك ثلاثة مبادئ أخرى عرضت ضمن تقرير Brundtland هي (Brady,2005):**
 - أ . التنمية المستدامة التي يجب أن تحرم مبدأ العدالة بين الأجيال.
 - ب . المشاركة العامة، وهنا لا بد من التركيز على بناء فرق الاستدامة والمشاركة الفعالة في ذلك (Birkved & et.al: 2013).
 - ج . الحماية البيئية التي يجب أن تتكامل مع التنمية الاقتصادية.
- وبعد الفكر المتكامل للاستدامة بمنزلة سمة أساسية لقرارات التنمية جميعها، وهي غير مطبقة بشكل مطلق فيما يخص النتائج المرتبطة بالأجيال القادمة.
- وبرأي (Miller & Apoolman:2009) فإن المبادئ العلمية الأربع للاستدامة هي: الاعتماد على الطاقة الشمسية Reliance on Solar Energy والتنوع الحيوي Biodiversity والحد من الزيادة السكانية Population Control، ودورة الغذاء Nutrient Cycling وباستخدام هذه المبادئ العلمية الأربع يمكننا أن نوجه اقتصادتنا ومستويات معيشتنا. وهذا ما يُعرف باسم الثورة البيئية Environmental Revolution، أو الاستدامة.
- في حين عَدَ (Font & Cochrane,2005) أن الأعمدة الثلاثة للاستدامة هي: الاقتصادي Economic، والبيئي Environmental، والاجتماعي Social Action. وتعد هذه الأعمدة الثلاثة جزءاً مهماً من عملية اتخاذ القرارات في مجالات الأعمال وميادينها جميعاً. وهذا يتفق مع وجهة نظر (Khare,2005) من حيث إن الاستدامة البيئية هي التفاعل بين النشاط الاقتصادي والطبيعة، وقد أصبحت نتائج هذا التفاعل الذي أصبح الآن من أهم المداخل لمناقشة التفاعل بين الطبيعة والاقتصاد. ولهذا التفاعل ثلاثة جوانب، هي: الجانب الاقتصادي، والبيئي، والاجتماعي، إذ تتنافس الشركات خلالها من أجل ضمان مصالح المستفيدين جميعهم Stakeholders.

8. تحليل الحالة الدراسية:

8-1. لمحة عن الشركة:

• تعد شركة سيريتل موبайл تيليكوم Syriatel Mobile Telecom شركة اتصالات مملوكة للعموم. تقدم خدمات الاتصالات الخلوية، ولاحقاً خدمات الشبكة (الانترنت) ذات النطاق العريض في سوريا منذ عام 2000. وتنتمي الوظيفة الأساسية للشركة في إبقاء أفراد المجتمع على اتصال ضمن شبكة تتبع باستمرار تطورها وتتوسعها، وهي تمتلك أكبر قاعدة للمشتركيين في سوريا، وتحرص على توسيع هذه القاعدة بشكل دائم، كما أنها توفر الخيارات المزنة للمشتركيين من خلال اختيار خطة اتصالاتهم الخلوية وفقاً لأساليب استخدامهم.

وتتوفر شركة سيريتل موبайл تيليكوم مجموعة متنوعة من التجهيزات الخلوية المختلفة المتطرفة من الناحية التقنية؛ فضلاً عن الميزات الراiahة التي تضفي بعضاً جديداً على التجربة المتميزة لمشتركي سيريتل، ومع ما تعانيه سوريا من مشكلات متعددة بسبب الأزمة، إلا أنها لا تزال تستمر في تقديم خدمات الشبكات الأكثر ثباتاً واستقراراً في أرجاء سوريا كلها.

• حصل نظام الجودة في شركة سيريتل موبайл تيليكوم المساهمة المغفلة على شهادة المعايير الدولية ISO9001:2000 منذ شهر نيسان في عام 2006، من قبل شركة لويدز لضمان الجودة Lloyds Register Quality Assurance، وجددت الشهادة في شهر نيسان من عام 2009؛ وذلك بعد تحقيقها للمتطلبات القياسية المنصوص عليها في المراجعة المحدثة لشهادة ISO 9001 التي صدرت في عام 2008، إذ تم التأكيد من أن معايير إدارة الجودة لديها ISO9001:2008 متوافقة ومتلائمة مع المتطلبات القياسية لشهادة (Syriatel,2011,p.11).

8-2. إدارة الاستدامة في شركة سيريتل:

• تشغّل الاستدامة في شركة سيريتل موقعاً محورياً في استراتيجية عملها. وهي تقوم بتوجيه سلوكياتها وقراراتها اليومية العملية، وتسعي الشركة جاهدة لتحقيق موقع المواطنـة الصالحة التي تقر بمساهمتها الفعـال في خدمة المجتمع الذي تعيش وتعمل فيه مع التزامها بالدعم المستمر للعديد من القطاعـات الاجتماعية المختلفة، وذلك من خلال خلق بيـئة من الاحترام المتبادل

والتشجيع والعمل الجماعي، أي بيئة تعتمد تكافؤ الفرص في مجالات التوظيف والتنمية والتقدم والتطور للأشخاص المؤهلين جميعهم .(Syriatel,2010)

• ومنذ البداية كانت شركة سيريتل تعمل وفقاً للتشريعات الحكومية، ومن ثم قامت بتأسيس نفسها لتصبح نموذج عمل Business Model يحتذى به من قبل المؤسسات والشركات التجارية السورية الأولى، وقد أدركت بأن النجاح المالي وحده لا يصنع مؤسسة ناجحة في بيئة الأعمال المعاصرة اليوم، أو أنه من الممكن أن يتتحول سعي الشركات الملح للنجاح المادي فحسب إلى نقطة ضعف ومصدر لإلحاق الضرر بهذه الشركات، فهي لا تفكر في النجاح قصير الأجل، وإنما في تحقيق نجاح مستدام على المدى الطويل.

إن جوهر الاستدامة في شركة سيريتل يتمثل في اتباع منهج ذي ثلاثة أبعاد لتحقيقها وهو :
البعد الاقتصادي ، والبعد البيئي ، والبعد الاجتماعي . وهي النقاط الثلاث الأكثر أهمية في تنفيذ خطة تحقيق الاستدامة . وتقوم الاستدامة في شركة سيريتل على ما يأتي:(Syriatel:2010)

أ. حوكمة الشركات Corporate Governance

ب . تطوير المنتجات والخدمات Product & Service Advancement

ج. مكافآت الموظفين وحوافزهم Employee Benefits & Rewards

د. تطوير المجتمع Community Development

هـ. حقوق الموظفين وتساوي الفرص Human Rights & Equal Opportunity

و. التغير المناخي والبيئي Climate Change & Environment

3-8. أبعاد الاستدامة في شركة سيريتل :

من أجل استمرار الشركة في تحقيق النجاح عند إعداد برنامج الاستدامة فيها، عمدت إلى وضع عددٍ من الأهداف الاقتصادية والبيئية والاجتماعية على أساس ضمان انسجامها مع نموذج سيريتل المستدام؛ وذلك في عام 2011 وفق الجدول (1).

الجدول (1) أبعاد الاستدامة في شركة سيريتل

الأداء البيئي	الأداء الاجتماعي	الأداء الاقتصادي	
نحو تأمل في الحفاظ على موقعنا الرائد في تقديم خدمات ومنتجات صديقة للبيئة، ونبذل قصارى جهودنا لزيادة إسهامنا في الاستدامة العالمية من خلال تخفيف آثارها البيئية.	نحو متزمن بسد الفجوة بين المجتمعات جميعها وتعزيز الصحة الاجتماعية في مجتمعاتنا سواء ضمن نطاق مكاتبنا أو خارجها.	نؤمن في سيريتل أن وضع أهداف مالية ناجحة على المدى القصير على أن تكون أهدافاً واقعية وقابلة للتحقيق يمهد الطريق لنجاح تحقيق أهداف بعيدة المدى ذات نتائج تتضمن فوائد أكبر بكثير.	الرؤية
- تخفيف البصمة الكربونية والإسهام في محاربة التغير المناخي، إذ يوفر سوق الاتصالات مجالاً واسعاً من الفرص لتخفيض انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون - التعاون مع العلماء والموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين لتحديد الدور الذي يمكن أن تؤديه سيريتل في هذا المجال	- إنشاء صلة وصل بين برامج سيريتل الإنسانية وأهدافها، والحفاظ عليها لتحقيق علاقة متباينة المنفعة التي تحافظ على وثاق دائم بين سيريتل وأصحاب المنفعة - توطيد علاقة متكاملة مع الموظفين لفهم مخاوفهم وتعزيز برامج الحفاظ على أصحاب المواهب	- تخفيف نفقات التشغيل، إلى جانب تحقيق النمو السنوي المتوقع؛ مما سيתרم في زيادة هامش الأرباح وتحسين العائدات الاقتصادية - تحسين سلسلة التوريد وحصة السوق سيسمح بتحسين الخدمات اللوجستية والكافعات.	الأهداف

Source: Syriatel (2012): Corporate Sustainability Report 2011: Growing together, Damascus. P.41

ويمثل تخطية ركائز الاستدامة الثلاث تحدياً وطموحاً لا تواجهه سيريتل على مستوى الشركة فحسب، بل على مستوى البلد بأسره. وهي تستمر في تطوير برنامج الاستدامة الخاص بها من أجل البقاء على المسار الصحيح لتحقيق أهدافها وغاياتها المحددة في السنوات المقبلة.

4-4. حوكمة الشركات : Corporate Governance

عملت شركة سيريتل على إيجاد نظام حوكمة خاص بها، يشمل الأنظمة والقرارات جميعها. وفي منتصف عام 2009 اتخذ مجلس إدارة الشركة خطوات جادة نحو إنهاء النسخة الأولى لنظام حوكمة شركة سيريتل، وإعادة هيكلة مجلس الإدارة، وتشكيل لجنة التدقيق وتعيين مدلق داخلي. ويكون نظام الحوكمة في شركة سيريتل من تسعه بنود، هي موضحة بالجدول (2)

الجدول (2) نظام الحكم في شركة سيريتل

البند	اسم البند	شرح البند
1	المساهمون Shareholders	يوضح دور وحدة علاقات المساهمين، ويحدد حقوق المساهمين العامة وواجباتهم، وطرق الحصول على المعلومات، والأطر الرئيسية للجمعية العمومية السنوية.
2	أصحاب المصالح (المستفيدين) Stakeholders	يوضح مسؤوليات مجلس الإدارة والشركة، وواجباتها تجاه حقوق حاملي الأسهم وأصحاب المصلحة والآخرين.
3	الإفصاح والشفافية Disclosure & Transparency	يوضح الخطوات الازمة لإصدار التقرير السنوي ضمن الإطار الزمني المحدد ووضع سياسة الإفصاح.
4	مجلس الإدارة Board of Directors	يوضح تكوين مجلس الإدارة وهياكلتها، فضلاً عن الوظائف والصلاحيات والمحظوظات وكفاءات أعضائه.
5	الادارة التنفيذية Executive Management	يوضح مسؤوليات الادارة التنفيذية وواجباتها.
6	لجنة التدقيق The Audit Committee	يوضح تكوين لجنة التدقيق وهياكلتها ومهام أعضائها ومسؤولياتها وكفاءاتهم.
7	مدقق الحسابات المستقل The Independent Auditor	يوضح الدور الرئيسي للمدقق، وطريقة ترشيحه وتعيينه.
8	المدقق الداخلي The Internal Auditor	يوضح الدور الرئيسي للمدقق، ونطاق عمله، ومسؤولياته، وطريقة تعيينه.
9	قواعد السلوك وأداب العمل في سيريتل Syriatel Code of Conduct	وهو دليل لموظفي سيريتل في سبيل دعم المصلحة العامة، والانتقال بالشركة من المستوى الجيد إلى الأفضل.

Source: Syriatel (2014): Corporate Sustainability Report 2013 Connecting Communities, Damascus, p.22

وقد أخذت الحكومة المستدامة Sustainable Governance في شركة سيريتل في الوقت الحالي مكانها الصحيح إلى حد كبير. مجلس الإدارة هو المسؤول عن دراسة سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركة، والموافقة عليها وتعديل هيكليتها، ومناقشة قضايا المسؤولية الاجتماعية للشركة. وقد أقرّت معظم سياسات حوكمة المسؤلية الاجتماعية للشركة بالتوافق مع التشريعات الحكومية وصيغت لتتناسب مع الأهداف والمعايير المطبقة في الشركة.

8-5. المستفيدين وأصحاب المصالح:

من أجل تقديم صورة موضوعية لأصحاب المصلحة عن أداء الاستدامة في شركة سيريتل عرض تقرير الاستدامة لعام 2012 القضايا ذات الأهمية المادية فقط، وذلك من خلال تحليل نتائج مشاركة أصحاب المصلحة وتحليل استراتيجية سيريتل، ثم استخلاص القضايا والموضوعات ذات الأهمية،

والعمل على تحديد أولوية كل من هذه القضايا في الجدول (3) الذي يوضح مصفوفة الأهمية المادية بناء على المعايير الموضوعة.

الجدول (3) مصفوفة الأهمية المادية بناء على المعايير الموضوعة

عالٌ الأهمية بالنسبة إلى أصحاب المصلحة	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td></tr> </table>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-								
-	-	-								
-	-	-								
منخفض الأهمية بالنسبة إلى سيريل	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">-</td></tr> </table>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-								
-	-	-								
-	-	-								

الأهمية بالنسبة إلى سيريل

Source: Syriatel (2013): Corporate Sustainability Report 2012, Damascus, p. 9

ومن أهم معايير تحديد القضايا ذات الأهمية المادية، هي:

- أ. أهمية القضايا لأصحاب المصلحة.
- ب. أهمية القضايا بالنسبة إلى استراتيجية الشركة.
- ج. أثرها في سمعة الشركة وفي عملياتها.
- د. هل تعد القضية جزءاً من المسؤولية الاجتماعية للشركة كمخدم للاتصالات؟

8-6. جوانب الاستدامة البيئية في شركة سيريل:

تمارس شركة سيريل دوراً فعالاً في مواجهة التحديات البيئية التي يسببها قطاع الاتصالات. ومن أهم

جوانب الاستدامة البيئية فيها ما يأتي:

- توفير الطاقة الكهربائية: Electricity Saving ويكون ذلك من خلال:
- أ. تحسين كفاءة الطاقة: Energy Efficiency إذ عملت سيريل على متابعة استبدال محطات أبراج التغطية الحالية بمحطات صديقة للبيئة بحجم استهلاك طاقة كهربائية أقل. فهذه المحطات ملائمة تماماً لترددات الجيل الثالث، والمكالمات الصوتية من الجيل الثاني.

ب. إدخال الطاقات المتجدددة: أي إدخال الطاقة الشمسية وطاقة الرياح، فضلاً عن الطاقات الهجينية Hybrid Energy لتأمين استمرارية التغطية للبيانات. وكثُفَ العمل من أجل متابعة تزويد الشبكة بالطاقات المتجدددة والبدائلية بأخر ما توصلت إليه التقنيات في صناعة الألواح الشمسية ذات الكفاءات العالية والعنفات الهوائية السريعة بأقل مستوى ضجيج لتصل نسبة المحطات العاملة على الطاقات المتجدددة مع نهاية عام 2015 نحو 21% من إجمالي المحطات، وبنسبة توفير من 30% إلى 50% من الطاقة الكهربائية. ويوضح الشكل (1) نمو عدد المحطات التي تعمل على الطاقات المتجدددة.



الشكل (1) نمو عدد المحطات التي تعمل على الطاقات المتجدددة

Source: Syriatel (2016): Corporate Sustainability Report 2015, Damascus, p.57

ت. البطاريات سريعة الشحن: واكبت الشركة التطور التقني لمدخرات الطاقة عبر استخدام البطاريات عالية الشحن التي تساعد على تحقيق الاستجرار من الشبكة والحد من الحمل، وتخفيف الانبعاثات. ويبين الشكل (2) نمو المدخرات في الشركة



الشكل (2) نمو المدخرات في سيريتل

Source: Syriatel (2016): Corporate Sustainability Report 2015, Damascus, p.57

• توفير الورق في مكاتب الشركة: Saving Paper in Corporate Offices

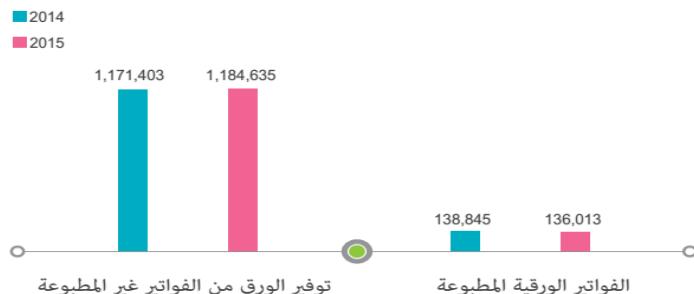
بدأت شركة سيريتل ببرامج إعادة التدوير والاستخدام منذ عام 2010، إذ أطلقت حملة لإعادة تدوير الورق، ووضعت صناديق تجمع في مكاتب الشركة جميعها، وأفید منها لدعم الجمعيات الخيرية. وقد توقفت هذه الحملة في عام 2012 نتيجة عدم توافر المعامل المخصصة للتدوير. واستمراً في تقليل استهلاك الورقيات أعيد تصميم الفواتير لطبع على صفحة واحدة بدلاً من صفتين. وقد أدىت هذه المبادرة إلى تقليل استهلاك الورق في سيريتل بمقدار 5.92 طناً بهدف تخفيف استهلاك الورق، إذ أرسّلت الفواتير عبر الرسائل القصيرة SMS في مطلع عام 2014، كما طرح ما يسمى جهاز الخدمة الذاتية " تقنية الدفع عن طريق الأكشاك Payment through Kiosks ". ويوضح الشكل (3) عدد الأكشاك.



الشكل (3) عدد الأكشاك

Source: Syriatel (2016): Corporate Sustainability Report 2015, Damascus, p.58

ويوضح الشكل (4) توفير الورق في الفواتير نتيجة التحول إلى الفواتير اللاورقية.

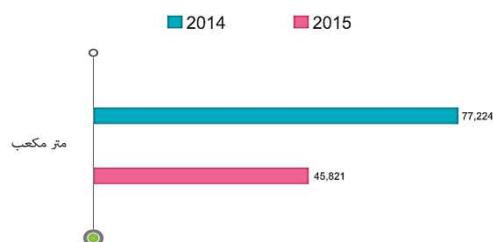


الشكل (4) توفير الورق في الفواتير نتيجة التحول إلى الفواتير اللاورقية

Source: Syriatel (2016): Corporate Sustainability Report 2015, Damascus, p.58

• استخدام المياه : Water Usage

نتيجة النقص في الموارد المائية التي تعاني منها سوريا بفعل الأزمة التي تجتاحها التزمت الشركة بترشيد استخدام الموارد المائية. وقد بذلت جهوداً كبيرة لتحديد الإجراءات التي تمكناها من استخدام المياه بالشكل المناسب. ويوضح الشكل (5) مقارنة بين استهلاك المياه في عامي 2014 و2015 في شركة سيريتل.



الشكل (5) مقارنة بين استهلاك المياه في عامي 2014 و2015

Source: Syriatel (2016): Corporate Sustainability Report 2015, Damascus, p.59

• الانبعاثات الغازية : GHG Emissions

عملت الشركة على تطوير آليات لجمع بيانات عن غاز ثاني أكسيد الكربون؛ وذلك بهدف الحد منه، ومراقبة الأثر البيئي له. ويوضح الجدول (4) مقارنة بين انبعاثات الغازات الدفيئة تبعاً للمصدر مكافأة ثاني أكسيد الكربون بالطن خلال عام 2014 و2015.

الجدول (4) مقارنة بين انبعاثات الغازات الدفيئة تبعاً للمصدر مكافئاً ثاني أكسيد الكربون

بالطن خلال عام 2014 و2015

الانبعاثات تبعاً للمصدر والسنة			
نسبة الزيادة	مكافئ ثاني أكسيد الكربون بالطن في عام 2015	مكافئ ثاني أكسيد الكربون بالطن في عام 2014	المصدر
%27	401	293	استهلاك الوقود في السيارات الخاصة
%27	17756	10712	استهلاك الوقود في مولدات الطاقة من أجل الطاقة الاحتياطية
			استهلاك الوقود في السخانات
			استهلاك المكيف لتبريد الهواء
% 39	18157	11005	النطاق 1: انبعاثات مباشرة
%44-	13592	19587	الكهرباء التي يجري استجرارها من مؤسسات إنتاج الطاقة الكهربائية
%44-	13592	19587	النطاق 2: انبعاثات غير مباشرة
%47-	545	799	النقل في أثناء العمل
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	التخلص من النفايات
%47-	545	799	النطاق 3: الانبعاثات الأخرى غير المباشرة كلها
%3	32294	31391	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة مكافئاً ثاني أكسيد الكربون بالطن

Source: Syriatel (2016): Corporate Sustainability Report 2015: Investing in People to build our Country, Damascus, p.65

7-8. مستقبل الاستدامة في شركة سيريتل:

عندت سيريتل إلى جعل الاستدامة برنامجها المخصص لتحقيق أهدافها. وهذا الأمر سيساعدها على تطوير خارطة طريق لأهداف استدامتها بعيدة المدى، إذ تقوم بتحديث برنامجها باستمرار بما يعكس فرصتها في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات (Syriatel:2014). ويوضح الجدول (5) ما أنجز من أهداف في شركة سيريتل.

الجدول (5) ما أُنجزَ من أهداف في شركة سيريتل

الإنجاز	أهداف الشركة	الهدف الأساسي
تم تحقيقه جزئياً	استدامة الشبكة	الاستدامة Sustainability
تم تجاوز الهدف	استدامة الموظفين	
تم تحقيقه جزئياً	استدامة الإبرادات	
تم تحقيقه بشكل كامل	تعزيز إمكانيات وقوف السيارات والوجود والأداء الأمثل لخدمة الزيان	
تم تحقيقه جزئياً	التوسيع في رقة الأعمال لتشمل متجر تطبيقات الموبايل والمعلومات والتوفيق	التميز في تقديم الخدمات Excellence in Providing Services
تم تحقيقه جزئياً	تعزيز انتهاة الأنظمة والإدارة الفعالة	
تم تحقيقه جزئياً	تطوير العمليات بالاعتماد على نظام إدارة الجودة وتطبيق المعايير	
تم تحقيقه جزئياً	إدارة مؤشرات الأداء الأمثل للشركة	
تم تجاوز الهدف	بناء القوة العاملة عالية الكفاءة	الإداء الأمثل Best Practice
تم تحقيقه جزئياً	تمكين ثقافة العائلة الواحدة	
تم تحقيقه بشكل كامل	تطبيق ثقافة المسؤولية الاجتماعية الفاعلة	
تم تحقيقه بشكل كامل	تشجيع موظفي الشركة على الاهتمام بالمبادرات التطوعية	
		الشركة السورية الأولى Syrian Company of Choice

Source: Syriatel (2016): Corporate Sustainability Report 2015: Investing in People to build our Country, Damascus, p.65

9. النتائج:

خلص البحث إلى النتائج الآتية:

1. تتحمل سيريتل نسبة زيادة ابعاثات مباشرة قدرها 39 % في عام 2015 عنه في عام 2014 الناتجة عن زيادة استهلاك الوقود في السيارات الخاصة، واستهلاك الوقود في مولدات الطاقة من أجل الطاقة الاحتياطية، واستهلاك الوقود في السخانات، وقد بلغت الانبعاثات المباشرة 18157 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون، في حين بلغت 11005 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون في عام 2014، أي بزيادة قدرها 7162 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون.
2. وفرت سيريتل نسبة 44 % من الانبعاثات غير المباشرة في عام 2015 عنه في عام 2014 الناتجة عن تخفيض نسبة الكهرباء التي استُخرجت من مؤسسات إنتاج الطاقة الكهربائية، وقد بلغت كمية الانبعاثات غير المباشرة 13592 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون في عام

- 2015، في حين كانت 19587 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون، أي بانخفاض قدره 5995 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون في عام 2015 عنده في عام 2014.
3. وفرت سيريلن نسبة 47 % من الانبعاثات الأخرى غير المباشرة كلها في عام 2015 عنده في عام 2014 الناتجة عن تخفيض التنقل في أثناء العمل، وقد بلغت كمية الانبعاثات الأخرى غير المباشرة 545 طناً من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون في عام 2015، في حين كانت 799 طناً من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون في عام 2014، أي بانخفاض قدره 254 طناً من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون في عام 2015 عنده في عام 2014.
4. تسعى سيريلن لتعزيز أدائها الاقتصادي من خلال التركيز على معدل قوي للائد على الاستثمار، والتوفير في استهلاك الطاقة، وتخفيض مظاهر الهدر، وتحقيق صالح المستفيدين من خدمات الشركة، وضمان الجودة واستمرارية الخدمة.
5. تسعى سيريلن لتعزيز الأداء الاجتماعي لها إلى التركيز على تحقيق أهداف المستفيدين وأصحاب المصالح، وتعزيز نظام حوكمة الشركات والصحة الاجتماعية.

10. المقترنات:

يوصي البحث بما يأتي:

- أ. السعي للحصول على شهادة الجودة البيئية ISO14001 الخاصة بنظام إدارة البيئة، وشهادة الصحة والسلامة المهنية ISO 18001 لأنهما شهادتان داعمتان لبرنامج الاستدامة البيئية المطبق في شركة سيريلن.
- ب. الاعتماد على تقانات الطاقة المتعددة، مثل: طاقة الرياح، والطاقة المائية، وطاقة الحرارة الجوفية، إلى جانب الطاقة الشمسية.
- ج. وضع استراتيجية مناسبة لتخفيض استهلاك الوقود في السيارات الخاصة، واستهلاك الوقود في مولدات الطاقة من أجل الطاقة الاحتياطية، واستهلاك الوقود في السخانات.
- د. تعزيز ثقافة الاستدامة البيئية، ونشرها في مختلف إدارات الشركة وأقسامها.
- هـ. العمل على تحسين معدل العائد على الاستثمار من أجل تحسين الأداء الاقتصادي للشركة، وتفعيل جوانب برنامج حوكمة الشركات وأصحاب المصالح بغية تعزيز وتدعم الأداء الاجتماعي لها.

المراجع

1. الاتحاد الدولي لحماية الطبيعة (2006): مستقبل الاستدامة: إعادة التفكير بالبيئة والتنمية في القرن الواحد والعشرين، تقرير اجتماع المفكرين للاتحاد الدولي لحماية الطبيعة IUCN، 29 - 31 كانون الثاني.
2. الاتحاد الدولي لحماية الطبيعة(2008): تقرير عن مستقبل الاستدامة في العالم العربي: رؤية من الجنوب، مكتبة الإسكندرية، 4 حزيران.
3. ديب، ريده، سليمان مهنا(2009): التخطيط من أجل التنمية المستدامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، المجلد الخامس والعشرون، العدد الأول.
4. منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (2015): تقرير التنمية الصناعية لعام 2016: دور التكنولوجيا والابتكار في التنمية الصناعية الشاملة والمستدامة: نظرة عامة، فيينا.
5. مؤسسة التمويل الدولية (2012): معايير الأداء المعنية بالاستدامة البيئية والاجتماعية، مجموعة البنك الدولي، كانون الثاني.
6. Adams , W.M. (2006), The Future of Sustainability: re- thinking Environment and Development in the Twenty- first Century , Report of the IUCN Renowned thinkers meeting, The World Conservation Union, 29 -31 January , 22 May.
7. Adams, W.M. (2009), Green Development: Environment and Sustainability in a Developing World, (3rd ed.), Routledge, New York.
8. Al Caraz, J.M. et al. (2015), The Human Resources Contribution to Social Responsibility and Environmental Sustainability: Explorations from IBERO – AMERICA, Business School University of Navarra (IESE), Working Paper 1114, January.
9. Andersen , Sophie E. et al. (2013), Sustainability in Business Communication : an overview, Springer , Berlin
10. Barrow, C.J. (2006), Environmental Management for Sustainable Development, (2nd ed.), Routledge, New York.
11. Barry, John & E. Gene Frankland (2002), International Encyclopedia of Environmental Politics, Routledge, London & New York,p.438
12. Bibri Mohamed (2008), Corporate Sustainability / CSP Communications & Value Creation: a Marketing Approach, Thesis Submitted for Completion of a Master of Business Administration (MBA), School of Management, Blekinge Institute of Technology, Karlskrona, Sweden.
13. Birkvid , Morten et al. (2013), Environmental Sustainability assessment of Urban Systems applying Coupled Urban metabolism and life cycle

- assessment , in K. Hofler ,P. Maydle & A. Passer (Eds.): Proceedings of the Sustainable Buildings – Construction Products and technologies , Collection of full paper , pp.521- 532
14. Brady John (2005), Environmental Management in Organizations: the IEMA handbook, Earthscan, London.
15. Bresnihan Patrick (2016), The Dynamics of Environmental Sustainability and Local Development : Aquaculture, National Economics & Social Council , No.143, April
16. Brown Christopher Stephen (2005), The Sustainable Enterprise: profiting from best practice, Kogan Page LTD., London.
17. Dernbach , John C. & Joel A. Mintz (2011): Environmental Laws and Sustainability : an introduction , Sustainability , No.3 , pp.431-540
18. Dragulanescu , Irina – Virginia & Dragulanescu N. (2013), Some Theories of Environmental Sustainability , Romanian Statistical Review , No.12, pp.14-23
19. Economist Intelligence Unit (2010): Global Trends in Sustainability Performance Management, a report from the Economist Intelligence Unit , Sponsored by SAP , PP.6-7
20. Ehrenfeld , J.R. (2008), Sustainability needs to be attained, not managed, Sustainability : Science & Policy , Vol.4,No.2,pp.1-3
21. Esty, D. C. & Charnovitz S. (2012), Environmental Sustainability and Competitiveness: policy imperative and Corporate opportunity, Harvard Business School.
22. Fielding, Kelly S. *et al.* (2010), Environmental Sustainability: understanding the attitudes and behavior of Australian households Australia Housing and Urban Research Institute, AHURI Final Report, No.152, October.
23. Font Xavier & J. Cochrane (2005), Integrating Sustainability into Business: a Management Guide for Responsible tour Operations, UNEP, Paris.
24. Goodland Robert (1995), The Concept of Environmental Sustainability , Annual Review Ecology and Systematics , Vol.26 ,pp.1-24
25. Han Dawei (2012), Concise Environmental Engineering, Ventus Publishing APS, Bookboon.com.
26. Hargroves, Karlson Charlie & Michael H. Smith (2005): The Natural Advantage of Nations: Business Opportunities, Innovation and Governance in the 21st Century, Earthscan, London.
27. Johnston , B. R. (2012), Water, Cultural Diversity and Global Environmental Change , Emerging Trends , Sustainable Futures, Springer Dordrecht Heidelberg , London & New York, p.553
28. Khare An Shuman (2005), Emerging Dimensions of Environmental

- Sustainability: a Canadian Perspective of Innovative Practices, Fachbuch Verlag Winkler, Germany.
29. McBride ,Allen C. *et al* (2011), Indicators to Support Environmental Sustainability of bioenergy Systems, Ecological Indicators , Vol.11,pp.1277-1289
30. McGreavy, Bridie *et al.*, (2015), Communication and Sustainability Science Teams as Complex Systems, Ecology and Society, Vol.20, No.1.
31. Melamed, Claire & Paul Ladd (2013), How to build Sustainable Development goals : integrating Human Development and Environmental Sustainability in a new global agenda ,World Resources Institute, March
32. Miller, G. T., Jr. & S. E. Spoolman (2009), Living in the Environment: Concepts, Connections and solutions, (16th ed.), Brooks / Cole, Cengage Learning.
33. Morelli, John (2011), Environmental Sustainability: a definition for Environmental Professionals, Journal of Environmental Sustainability, Vol.1, Issue. 1, pp.1-9
34. Newig , Jens & *et al.* (2013): Communication regarding Sustainability : conceptual perspective and exploration of Societal Subsystems , No.5,pp.2976-2990
35. Park , Sun – A. & G. T. Cameron (2013): Proactive Environmental risk Communication: Science Reporters evaluation of for – profit corporations ,Sustainability Communication, Vol.10 , No. 1 ,pp.1-16
36. Perara, Alexander *et al.*, (2013), Aligning Profit and Environmental Sustainability: Stories from Industry, Working Paper, World Resources Institute, February.
37. Sarkis , Joseph *et al.*, (2006), an activity based Management Methodology for Evaluating Business processes for environmental Sustainability , Business Process Management Journal , Vol.12,No.6 , pp.751-769
38. Schaltegger , Stefan & Roger L. Burritt (2010), Sustainability Accounting for Companies : Catch Phrase or Decision Support for Business Leaders?, Journal of World Business , Vol.45,PP.375-384
39. SHRM Foundation (2012), HRMs role in Corporate Social and Environmental Sustainability, Produced in Partnership with the World Federation people Management association (WFPMA) AND THE North American Human Resource Management Association (NAHRMA), United State of America.
40. Signitzer, B. & A. Prexl (2008), Corporate Sustainability Communications : aspects of theory and Professionalization , Journal of

Public Relations Research , Vol.20 , No.1,pp.1-19

41. Spence, Laura J *et al.* (2012): Environmental Aspects of Sustainability: SMEs and the role of the Accountants, The Association of Chartered Certified Accountants, Research Report 128, London.
42. Syriatel (2011), Corporate Sustainability Report 2009 -2010, Damascus.
43. Syriatel (2012), Corporate Sustainability Report 2011: Growing together, Damascus.
44. Syriatel (2013), Corporate Sustainability Report 2012, Damascus.
45. Syriatel (2014), Corporate Sustainability Report 2013: Connecting Communities, Damascus.
46. Syriatel (2015), Corporate Sustainability Report 2014: Investing in our Nation, Damascus.
47. Syriatel (2016), Corporate Sustainability Report 2015: Investing in People to Build our Country, Damascus.
48. UNEP (2005), Communicating Sustainability: how to produce effective public campaigns, Futerra Sustainability Communications, London.
49. UNEP (2013), Embedding the Environment in Sustainable Development goals, UNEP post-2015 Discussion paper1, Version 2, 19 July 2013, Nairobi.
50. Vijfvinkel, Sjoerd *et al.* (2011): Environmental Sustainability and Finance Performance of SMEs, EIM Research Reports, Netherlands, January.
51. World Bank (2008), Environmental Sustainability: an Evaluation of World Bank Groups Supports, Washington D.C.

تاریخ ورود البحث إلى مجلة جامعة دمشق 2016/12/6