

إسهامات المؤسسات الاقتصادية في تفعيل واقع المسؤولية الاجتماعية-دراسة حالة الشركة السعودية للكهرباء-

The contributions of economic institutions in activating the reality of social responsibility a case study of the Saudi Electricity Company.

د. مجاهد سيد أحمد¹، ساحلي جميلة²، حاج مختار محمد خير الدين³

¹ جامعة أحمد دراية - أدرار (الجزائر)، medjahed84@hotmail.fr

² جامعة أحمد دراية - أدرار (الجزائر)، univ@sahlidjamila-dz.edu.adrar

³ جامعة مصطفى اسطمبولي - معسكر (الجزائر)، univ@sahlidjamila-dz.edu.adrar

تاريخ الإرسال: 2021/02/15

تاريخ القبول: 2021/03/31

تاريخ النشر: 2021/03/31

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى محاولة تسليط الضوء على موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، نظراً لأهميته البالغة حيث تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أبرز المعالم التي تخدم الواقع الاجتماعي في حياة الكيانات والمنظمات، وهي من آليات التنظيم الذاتي التي يمكن من خلالها للمنظمة أن تضمن التزامها بالقوانين والمعايير الأخلاقية الدولية. واستطاعت الشركة السعودية للكهرباء من خلال جهودها المبذولة وبرامجها الطموحة أن تدخل في منافسة شديدة مع العديد من الشركات المعروفة بخبرتها في خدمة العملاء. لتفوز بكل جدارة واستحقاق وخلال فترة وجيزة تمكنت من إطلاق منظومة جديدة في خدمة العملاء. وهذا ما ساهم في دعم موثوقية المنظومة الكهربائية بالمملكة العربية السعودية.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المؤسسات الاقتصادية، الشركة السعودية للكهرباء.

تصنيفات JEL: A13 , B31.

Abstract :

This research paper aims to try to shed light on the topic of corporate social responsibility, given its great importance, as social responsibility is one of the most prominent features that serve the social reality in the lives of entities and organizations, and it is one of the self-organizing mechanisms through which the organization can ensure its commitment to international laws and ethical standards . Through its exerted efforts and ambitious programs, the Saudi Electricity Company was able to enter into intense competition with many companies known for their experience in customer service. To win with all merit and entitlement, and within a short period of time, she was able to launch a new customer service system. This is what contributed to supporting the reliability of the electrical system in the Kingdom of Saudi Arabia.

Keywords: Social Responsibility, Economic institutions, Saudi Electricity Company.

JEL Classification Cods : A13, B31.

المؤلف المرسل: ساحلي جميلة، الإيميل: djamilasahli05@gmail.com

المقدمة:

يعتبر التوسع الاجتماعي و التطور التكنولوجي الذي أضحت المجتمعات الإنسانية والكيانات البشرية تشهده من حقبة لأخرى واقعا ملزما وموجبا لضرورة التكفل بالجانب الاجتماعي والاهتمام بالعنصر البشري أكثر وأكثر على مستوى المؤسسات والمنشآت بمختلف أشكالها وتوجهاتها، ليبقى بقاء واستمرارية مثل هذه المنظمات والمنشآت مرهون بمدى التزامها بالجانب الأخلاقي والإنساني في معاملاتها وقراراتها ولا يكون شغلها الشاغل هو الاهتمام بالجانب المادي بما تحققه من عوائد وأرباح بل لا بد من المراعاة بالدرجة الأولى للجانب الاجتماعي الذي أضحي يعرف في أوساط المهتمين والباحثين بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، هذا الموضوع الذي ما فتأ أن كان في سنوات مضت لا يراعى له ولا يهتم به كما أشار بذلك ميلتون فريدمان في كتابه الرأسمالية و الحرية أن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة التي تقع على عاتق المسؤولين التنفيذيين في الشركات التجارية هي زيادة ما تحققه شركائهم من دخل إلى أقصى حد ممكن وما يتكون من ثروة لدى حملة أسهمها، إلا أن هذه النظرة المادية المحففة في المجتمعات وأفرادها لم يشأ لها أن تدوم وتستمر خصوصا في ظل العولمة والتطورات المختلفة التي أضحت المجتمعات تعيشها وكذا ظهور المنظمات الإنسانية والنقابات المدافعة عن حقوق العمال والموظفين على مستوى مختلف الشركات والمنشآت، الوقع الذي فرض على الشركات والمؤسسات العمل أكثر على تفعيل الواقع الخيري في المجتمعات والاهتمام بالأفراد وضمان حقوقهم وصيانة كرامتهم مع ضرورة المحافظة حتى على الواقع البيئي والطبيعي والمساهمة في حل ومعالجة مختلف المشاكل البيئية .

بناء على ما سبق عرضه وبيانه نجد أن المؤسسات الاقتصادية تبقى من أكثر المؤسسات المطالبة بضرورة تجسيد المسؤولية الاجتماعية سواء في علاقاتها مع الأفراد والحكومات وكذا الوسط البيئي في المجتمع، لتكون الشركة السعودية للكهرباء من الشركات المسؤولة والمطالبة بضرورة الاهتمام بقضية المسؤولية الاجتماعية خصوصا وأنها شركة تضم عددا كبيرا من الموظفين وأن عملها له علاقة مباشرة بالبيئة الأمر الذي يجعلها أكثر حرصا على تجسيد وتنفيذ مختلف قواعد ومبادئ هذه المسؤولية . من خلال هذا الطرح يمكن لنا صياغة الإشكالية التالية على النحو الآتي:

فيما تتمثل جهود الشركة السعودية للكهرباء في تجسيد وتفعيل واقع المسؤولية الاجتماعية على مستواها؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهم الأسباب الدافعة لظهور المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات الاقتصادية. وأيضا إبراز واقع المسؤولية الاجتماعية للشركة السعودية للكهرباء وجهودها وبرامجها الطموحة في هذا المجال.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذا الموضوع في تسليط الضوء على أهمية المسؤولية الاجتماعية داخل الشركات بصفة عامة والشركة السعودية للكهرباء بصفة خاصة حيث تعتبر موضوع العمل أساس العملية الإنتاجية وتعمل للحفاظ عليه من خلال العمل المستمر على تقديم منتجات تفوق توقعاته وتتوافق مع قدراته. مما يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة.

المنهج المتبع: للإجابة على الإشكالية المطروحة سنحاول أن نعالج هذه الورقة البحثية من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي.

الدراسات السابقة:

- دراسة (مقدم وهيبة، زايري بلقاسم، 2013) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات أداة لتحقيق التكامل بين التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية في الدول العربية، مجلة دفاتر اقتصادية، الحلفة.
- هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية تبني استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للشركات كأداة لتحسين أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية.
- ومن أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة: وجود نقص كبير في البرامج التي تهتم بالتنوعية بدور القطاع الخاص في التنمية إضافة إلى ضعف التنسيق بين الجهات المنظمة للعمل الجماعي، ونقص الحوافز المخصصة لأصحاب الأعمال لتحثهم وتشجيعهم على المساهمة في أداء المسؤولية الاجتماعية. أيضا غياب الخطط والاستراتيجيات الواضحة لممارسة القطاع الخاص مسؤولياته الاجتماعية، وغالبا ما يتم إعداد برامج المسؤولية الاجتماعية في الشركات العربية من دون التعرف على الاحتياجات التنموية الحقيقية للمجتمع بسبب غياب التنسيق بين الحكومة والشركات في هذا المجال.
- دراسة (ياسر سعيد أبو هريبد، 2017) بعنوان دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، رسالة ماجستير تخصص إدارة الدولة والحكم الراشد، جامعة الأقصى.
- حاولت الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي والمتمثل في معرفة ما هو مستوى المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة؟ ومن أهم النتائج التي توصلت إليها وجود علاقة طردية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية (مجتمعة) في شركة توزيع كهرباء غزة وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.84).
- دراسة (محمد عبد القادر حساني، محمد الأمين شربي، 2018) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية في قطاع المحروقات الجزائري دراسة حالة المجمع النفطي بئر السبع بحاسي مسعود، ورقلة- الجزائر، مجلة الباحث.
- حاولت الدراسة الإجابة على إشكالية مفادها: ما واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجمع النفطي بئر السبع؟ وتوصلت إلى أن المجمع لديه وعي واهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وأنه يلتزم بالمساهمة في كل مجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات وبالأخص في مجال الموارد البشرية فلديه اهتمام بالغ الأهمية.
- من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة وبالرغم من اختلاف الحدود المكانية والزمنية بين هذه الدراسات نلاحظ أنها تشترك والدراسة الحالية في إبراز واقع المسؤولية الاجتماعية داخل مجموعة من المؤسسات والشركات سواء محلية أو أجنبية. وتشابه مع الدراسة الحالية في المنهج المستخدم، وأيضا قامت بدراسة متغير المسؤولية الاجتماعية مع متغيرات مختلفة أخرى.

تقسيمات الدراسة: اعتمدنا على خطة قوامها محورين كالتالي:

المحور الأول: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية.

المحور الثاني: جهود الشركة السعودية للكهرباء في تعزيز واقع المسؤولية الاجتماعية.

1- الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من المواضيع التي حظيت بعناية واهتمام واسع من طرف الباحثين والمفكرين بالإضافة إلى عديد المؤسسات والمنشآت، ليبرر هذا الاهتمام بمثل هذه المجال لسبب أساسي يمكن توضيحه في أن كل المؤسسات والمنظمات من أهدافها السامية البقاء والاستمرارية، ليكون تحقيق مثل هذه الأهداف مرهون بمجال ذو أهمية بالغة في الحياة الإنسانية يكمن ويبرز في الاهتمام بالجانب الاجتماعي، حيث يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية من أبرز المعالم التي تخدم الواقع الاجتماعي في حياة الكيانات والمنظمات.

بناء على ما سبق سنحاول من خلال هذا المحور تقديم تغطية موسعة حول مختلف الجزئيات النظرية المتعلقة بجانب المسؤولية الاجتماعية وفق العناوين التالية:

1-1- ماهية المسؤولية الاجتماعية

1-1-1- مفهوم المسؤولية الاجتماعية

قبل الحديث عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية وعرض مختلف التعاريف الخاصة بها لا بأس ببيان موجز ومختصر عن تطور المسؤولية الاجتماعية، فقد أخذت المسؤولية الاجتماعية في تطور ثلاثة مراحل متباعدة كالتالي: (محمد عاطف، 2008، ص19)

المرحلة الأولى والذي بين أن المنظمات يمكن أن تكون مسؤولة بعدة طرق مثل المساهمات والمساعدات الطوعية من أصحاب رؤوس الأموال في الأعمال الخيرية المؤثرة.

أما في الثانية والذي تعمل على أساسه المنظمات في الوقت الحاضر، حيث أن المنظمات وكافة الصناعات تنظر إلى المسؤولية الاجتماعية كعنصر رئيسي ومكمل لإستراتيجية أعمالها على المدى البعيد، فعلى سبيل المثال لا الحصر التعامل بمسؤولية والتحلي بأخلاق العمل مع كافة المتعاملين مع المنظمة ووضع المخصصات المالية اللازمة لإيجاد المنظمات المواطنة لتنفيذ الإستراتيجيات وذلك بدعم من الإدارة العليا.

في حين نجد أن العهد الثالث وهو المطلوب للقيام بمساهمات تجاه البيئة وما يحيط بها، حيث أن هذا الجيل يهدف بالأساس إلى إنجاز القضايا الاجتماعية بالإضافة إلى تطور الأعمال.

أما المراحل المؤرخ للمسؤولية الاجتماعية من خلالها فهي ترجع أساسا إلى ظهور نظرية العقد الاجتماعي

وتطورها حيث كان ينظر للمسؤولية الاجتماعية على أنها عقد بين المؤسسة والمجتمع يتم في إطاره تحديد مجال الأداء

الاجتماعي عن طريق تحديد المسؤوليات ومبنية على أساس المتغيرات الرئيسية للحياة الاقتصادية والاجتماعية، إذ نجد من

أبرز الأمور التي ساهمت في بروز وتطور المسؤولية الاجتماعية ما يلي: (سوداني و عبودة، 2013، ص15-16)

- الثورة الصناعية وزيادة معايير الربحية كمؤشر لمعايير الأداء.

- مرحلة التضخم حجم المؤسسات واستنزاف الموارد الطبيعية غاية في تعظيم الأرباح.

- التأثير بأفكار الاشتراكية حيث أخذ المفهوم أبعاد أعمق من مجرد التبرع ليشكل تحد للمؤسسات لا سيما الخاصة بحتمية

تحمل مسؤولية أطراف أخرى إضافة إلى العمال.

- مرحلة الكساد العظيم والنظرية الكيترية الساعية لإيجاد فرص، ساهمت هذه المرحلة إضافة إلى الأفكار الاشتراكية لبناء أرضية لتأصيل أفكار ومفاهيم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي وتعزيز دور النقابات ساهمت جملة المتغيرات في إحداث نقلة نوعية إلى الممارسات الجادة.
- مرحلة جماعات الضغط ذات التأثير البالغ على قرارات المؤسسات والحكومات.
- عصر المعلوماتية واقتصاد المعرفة استوجب على المؤسسات الاقتصادية تطوير مبادراتها الاجتماعية المعبر عنها من خلال سياساتها واستراتيجياتها لتحقيق تميز يضمن لها البقاء.
- صدور الميثاق العالمي للمؤسسات الاجتماعية في المنتدى الاقتصادي العالمي 1999 باقتراح الأمين العام للأمم المتحدة خلال هذه الفترة " كوفي عنان " للميثاق العالمي تعززت صورتها باعتبارها مبادرة مواطنة طوعية للمؤسسات لتفعيل دورها في المجتمع. وبعد هذا العرض التاريخي الموجز نجد أن المسؤولية الاجتماعية كمفهوم لها ثلاثة أوجه: (البكري، 2001، ص34-41)
- الوجه الأول والمتمثل في العرض الكلاسيكي ، حيث يعود للباحث الاقتصادي الكلاسيكي آدم سميث 1776 الذي أكد على أن كافة منظمات الأعمال تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعموم المجتمع وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الأرباح وبما ينسجم مع الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة. فالربح هنا أصبح هدفاً أحادياً تسعى إليه المنظمة .
- أما البيان الثاني والمتجلى في المفهوم الإداري الذي تم إدراكه سنة 1930، حيث تم التحول من الهدف الأحادي إلى هدف آخر يتمثل في تعظيم رضا المديرين أنفسهم وبحثهم عن القوة والأمان والموقع المتميز في ظل نمو واتساع المنظمة، فقد أشار فرنسيس سيتون في بحثه سنة 1956 إلى كون المسؤولية الاجتماعية تظهر وتبرز في الشركات الكبيرة من خلال موازنة إدارة المنظمة ما بين عدد من العناصر المتفاعلة معها (حملة الأسهم، المقرضين، الموردين، الزبائن والحكومة) والتي يكون لها تأثير كبير في مساعدة المديرين على تقديم المزيد من المنافع العامة نحو المجتمع.
- في حين يبقى الطرح الثالث في المفهوم البيئي الذي اختلفت تسمياته من نموذج البيئة الاجتماعية عند "جاكوبي" والنموذج النوعي لحياة المديرين عند "هاي غراي" إلى نموذج وجهة النظر العامة لـويليام، حيث بدأت ملامحه تظهر سنة 1960 بتحسُّس المديرين في كون مسؤوليتهم الاجتماعية لا تنحصر داخل المنظمة فحسب ولا ترتبط بالسوق حصراً بل تمتد إلى أطراف وفئات متعدّدة تتمثل في عموم المجتمع وأفضل من وضع الفكرة في هذا الصدد هما رالف نادر و جون جالبريث.
- أما فيما يخص تعريف المسؤولية الاجتماعية فقد عرفت جملة من التعاريف والمفاهيم اختلفت باختلاف رؤى الباحثين والمختصين في هذا المجال لنجد من أهمها ما يلي:
- تعرفها جمعية الإداريين الأمريكيين بأنها استجابة إدارة الشركات إلى التغير في توقعات المستهلكين و الاهتمام العام بالمجتمع والاستمرار بإنجاز المساهمات الفريدة للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثروة الاقتصادية. (الصيرفي، 2007، الصفحة 17)
- كما يعرفها المكتب الدولي للعمل بأنها طريقة تنظر فيها المنظمات في تأثير عملياتها في المجتمع وتؤكد مبادئها وقيمتها في أساليبها وعملياتها الداخلية و تفاعلها مع قطاعات أخرى. (limercier, 2006,p2)

إضافة إلى ذلك عرفها البنك الدولي على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد. (Capron & Françoise, 2007,p23)

إضافة إلى ذلك فقد عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فالمسؤولية الاجتماعية تعتمد على مبادرات رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا، ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم. (السحبياني، 2009، الصفحة 04)

1-1-2 أسباب بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية: نظرا للأهمية التي أضحت تحتلها المسؤولية الاجتماعية في كيان المؤسسات والمنشآت ولما لها من دور بارز وفعال في نجاح هذه الأخيرة واستمراريتها فقد نجد أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لم يأتي بمحض الصدفة بل كانت هناك حملة من الدوافع والأسباب لعل من أبرزها ما يلي: (حسن، 2014، الصفحة 04) (العقرون، 2019، ص 12-13)

- العولمة: وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت العديد من المؤسسات متعددة الجنسيات ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية .
- تزايد الضغوط الحكومية والشعبية: من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المؤسسة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام .
- المعاملات الأخلاقية: والتي جعلت المؤسسات العالمية تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو كحماية لسمعتها بتعويض الخسائر نتيجة المنتجات المعيبة والتي كثيرا ما تلحق أضرارا بالأفراد والمجتمعات.
- التطورات التكنولوجية المتسارعة: هذه التطورات التي صحبتها تحديات عديدة فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، مهارات العاملين، ضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار خاصة في ظل التحول من اقتصاد صناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي. وبالتالي نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا، إذ أصبح لزاما على المؤسسات أن تضاعف جهودها وأن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمقا مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق.

1-1-3 أهمية المسؤولية الاجتماعية: تستمد المسؤولية الاجتماعية أهميتها من خلال جملة من العناصر العملية في المجتمع يمكن توضيحها على النحو التالي: (الغالي و وائل، 2007، ص 526)

- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة.

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع.
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة مستوى التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات.
- تساهم في تعزيز صورة المنظمة بالمجتمع، وبالتالي مردودات إيجابية لها وللعاملين فيها.
- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصورة عامة خاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة من وجودها.
- تحسين مناخ العمل السائد في المنظمات مما يؤدي إلى نشر التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.(الغالي و العامري، 2005، ص 52)

- تمثل تحاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع وانتقالها إلى الحاجات الاجتماعية وتحقيق جانب من ذاتية الفرد والمجموعة.(بوسلامي، 2012، ص 59)

1-2- أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

1-2-1- مبادئ المسؤولية الاجتماعية: أما فيما يخص جانب تحديد المبادئ العامة للمسؤولية الاجتماعية فنجدها مختلفة ومتباينة ، فحسب منظمة الأمم المتحدة فالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات تقوم على جملة من المبادئ على النحو التالي:

(Yran & Biefot, p19)

- الالتزام بتنفيذ إصدارات شهادات الجودة المختلفة مثل الإيزو 14000.
- الالتزام بتنفيذ مدونات قواعد السلوك.
- الالتزام باتخاذ قرارات تأخذ بالاعتبار المسؤولية الاجتماعية.
- تصميم أنشطة المنظمات بما يتفق مع الحالة الاقتصادية والوضع الثقافي للمجتمع.
- القيام بالمبادرات الخيرية التطوعية.
- تنفيذ الإستراتيجيات التي تحقق الربح للمجتمع والمنظمة معاً.

1-2-2- أبعاد المسؤولية الاجتماعية: اختلفت وجهات نظر الكتاب والباحثين في محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية

فوضعوا لها مسميات متباينة لتستقر في أربعة أبعاد كما حددها "كارول" وفق المعادلة التالية: (مولاي و سايج، ص 05)

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة = المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الخيرية.

فبناء على هذه المعادلة يمكن شرح وتوضيح هذه الأبعاد وفق الطرح التالي: (العقون، 2019، ص 25)

المسؤولية الاقتصادية: يقصد بها تحقيق المؤسسة عائدا للربح دون إلحاق الضرر بالمجتمع مع تلبية حاجات المستهلكين، إن هذا البعد للمسؤولية الاجتماعية لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية وإنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية وحماية حقوق المستهلك، ليكون ضمن هذا السياق أنه يجب على المؤسسات أن تقوم بتبني وتطبيق مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي واحترام مصالح الأطراف المعنيين.

-المسؤولية القانونية : يقصد بتنفيذ القانون والذي يعكس ما هي الإجراءات الصحيحة الخاطئة في المجتمع وهو يمثل قاعدة الأعمال في التعامل داخل المجتمع، تستند هذه المسؤولية على القوانين والتشريعات؛ حيث يتناول اهتمام قطاع الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية عدة مواضيع منها حماية البيئة، حماية المستهلك، والمشاركة في حل مشكلات المجتمع وتتضمن المسؤولية القانونية عددا كبيرا من العناصر مثل: قوانين حماية المستهلك، قوانين حماية البيئة من التلوث، منع الاستخدام التعسفي للموارد، تأمين العدالة والسلامة للأفراد من حيث عدم التمييز بينهم على أساس العرق أو الجنس أو الدين .

- المسؤولية الأخلاقية: يقصد بالمسؤولية الأخلاقية للمؤسسة قيامها بالعمل الصواب وتجنب الخطأ بعملها ما هو صحيح وعادل مع عدم الإضرار بالآخرين على سبيل المثال على المؤسسة الالتزام بالأخلاق الحميدة واحترام الأديان السماوية ومراعاة ثقافة المجتمع وذلك في كل تصرفاتها ، كما تمثل المسؤولية الأخلاقية للعاملين وأسرتهم، ومع العملاء والمؤسسات الأخرى المنافسة لها وحتى غير المنافسة لها والمجتمع ككل السلوك المقبول الذي تم إقراره من قبل المستهلكين والمستثمرين وعامة المجتمع . فالمؤسسات الصناعية ذاتها العاملة في التي تحكم هذا السلوك باعتبارها بمثابة أعراف وتقاليد وقيم متوارثة بذات الوقت تعمل جنبا الى جنب مع المسؤولية القانونية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية، لذا لا بد من مراعاة المعايير الأخلاقية والضوابط التي تحدد الجانب الاستهلاكي وتقوم على مبدأ التكافؤ في الفرص في التوظيف، ومراعاة الأعراف والقيم الاجتماعية ومكافحة الممارسات غير الأخلاقية .معنى مراعاة المؤسسة للجانب الأخلاقي في قراراتها .مراعاة المعايير الأخلاقية في السلوك داخل المؤسسة وخارجها، مع احترام العادات والتقاليد والمبادئ الأخلاقية .

-المسؤولية الخيرية : مختلف المبادرات الطوعية للمؤسسة التي تتسم بطابعها الإنساني كبرامج التدريب لفئات من المجتمع من كبار السن أو الشباب، حيث لا تكون هذه النشاطات أو المبادرات بشكل أساسي مرتبطة بمجال عمل المؤسسة، و لا ينتظر منها زيادة في الأرباح أو الحصة السوقية ، كما تمثل المسؤولية الخيرية قمة الهرم للمسؤولية الاجتماعية والذي قد لا يمثل أحد متطلبات عمل المؤسسة، إلا أنه في حقيقة الأمر يمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي تحتلها المؤسسة في السوق أو في أذهان الزبائن المتعاملين معها وذلك عبر ما تقوم به من فعاليات وأنشطة دائمة للأبعاد الثلاثة المذكورة سابقا والمكونة لقاعدة هرم المسؤولية الاجتماعية .

1-2-3- إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية: للمسؤولية الاجتماعية عديد الإستراتيجيات التي تعتمدها وتركزها

المنظمات عليها في تنفيذها وتحسينها لهذا النوع من المسؤولية ، لنجد من أهمها ما يلي: (الغالي و العامري، 2005، ص

92)

الإستراتيجية الاستباقية: كأن تأخذ المؤسسة القيادة في مجال المبادرة الاجتماعية للإيفاء بمسئوليات المسؤولية الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والتطوعية.

الإستراتيجية التكميلية: وهي أن تعمل المؤسسة وفق الحد الأدنى المقبول والمطلوب للإيفاء بمتطلبات والمسؤوليات الاقتصادية والأخلاقية والقانونية.

الإستراتيجية الدفاعية: وهي أن تعمل المؤسسة وفق الحد الأدنى المقبول والمطلوب للإيفاء بالمتطلبات والمسؤوليات الاقتصادية والاجتماعية.

الإستراتيجية المانعة : وهي قيام المؤسسة بمحاربة الطلبات الاجتماعية.

1-3- التفسير النظري للمسؤولية الاجتماعية : نظرا لأهمية المسؤولية الاجتماعية في استمرارية المنظمات والمنشآت من جهة والعمل على تأكيد الواقع الاجتماعي في برامج ومخططات هذه المنظمات والمنشآت بهدف تقديم الخدمة التي تتماشى والمتطلبات الاجتماعية للأفراد والكيانات من جهة أخرى ، فقد حظين المسؤولية الاجتماعية بأهمية ودراسة من طرف عديد الباحثين والمختصين وفق توجهات نظرية مختلفة نذكر من أهمها ما يلي: (الغالي و العامري، 2007، الصفحة 90) (بورحلة، 2006، الصفحة 80) (ضيافي، 2010، ص 14-15)

1 - النظرية الكلاسيكية: هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها "لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين" ورائد هذه النظرية الاقتصادي الأمريكي "ميلتون فريدمان" الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة.

2 - نظرية الوكالة: تعتبر هذه النظرية أن المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء، حيث نجد أن من أهم روادها " ويليام و جونسون"، إذ تفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار حوكمة المؤسسات، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند مسؤوليتها على الميسرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة: المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمنظمات الغير الحكومية ، ليكون حسب هذه النظرية هذه النظرية أن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للميسرين.

3- نظرية أصحاب المصالح : يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا وهم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها، لنجد أن هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصر فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة، حيث أن نظرية أصحاب المصلحة تبحث عن دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة ولكن لا يمكن تطبيقها على المستوى الكلي للتنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق ظهرت نظرية جديدة "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة" تأخذ بعين الاعتبار السلع الأساسية التي تضمن استمرار وإنتاجية المجتمعات البشرية وضمان الشروط الملائمة لحياة المجتمعات البشرية مع الأخذ بعين الاعتبار المساهمة في الإنتاج والحفاظ على الموارد العالمية المشتركة.

4 - المسؤولية الاجتماعية في الإسلام: تعد وجهة نظر الإسلام للمسؤولية الاجتماعية نظرة واجبة ولازمة في حياة المؤسسات والشركات مهما كانت شاكلتها، فقد حث الدين الإسلامي على ضرورة أن يكون للمجتمع الذي تعمل فيه المنظمة نصيب من الخير الذي يجنيه جراء قيامها بأنشطتها المختلفة إمتثالا لقول النبي صلى الله عليه و سلم "خيركم خيركم لأهله" (الحمدى،

2003، الصفحة 74)، إذ تنعكس رؤية الإسلام لمشاركة منظمات الأعمال في التنمية الاجتماعية من خلال عدة أوجه يمكن عرض أهمها على النحو التالي: (مقدم، 2011، الصفحة 05) (محسن، 1989، ص 46)

- التكافل الاجتماعي طريق مهم يمكن أن تساهم المنظمات من خلاله بضمان حقوق الأفراد في المجتمع لتكون الزكاة هي أهم مظهر للتكافل الاجتماعي .

- منع التعسف في استعمال الحق و تحديد حرية الأفراد لصالح الجماعة، و الانتفاع بالمباح بشرط عدم الضرر بالمصلحة العامة .
- الابتعاد عن المعاملات التجارية المحرمة والتي تترك أثاراً سلبية على المجتمع كالربا والاحتكار والغش والغبن والربح الفاحش والاكتناز.

- على المنظمة أن تساهم في توفير فرص العمل للقادرين وعليها واجب تقليص البطالة وذلك لحماية المجتمع من الآفات والأخطار الاجتماعية التي تنجم عن تعطل الشباب والقادرين على العمل.

- الاستخدام الأمثل والمخطط للموارد مما يحول دون حدوث الأزمات الاقتصادية .

- القيام بالنشاطات الاجتماعية والأعمال الخيرية بكل ما تستطيع سواء بالعمل أو بالتمويل ودعم المؤسسات الخيرية وتمويل المشاريع الاجتماعية والتنموية تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص .

2- جهود الشركة السعودية للكهرباء في تعزيز واقع المسؤولية الاجتماعية

2-1- أساسيات حول الشركة السعودية للكهرباء

2-1-1- التعريف بالشركة السعودية للكهرباء

في اليوم الخامس من الشهر الرابع (أبريل) من عام 2000م تأسست الشركة السعودية للكهرباء كشركة مساهمة سعودية يبلغ رأس مال الشركة (41,665,938,150 ريال) واحد وأربعون ألفاً وستمائة وخمسة وستون مليوناً وتسعمائة وثمانية وثلاثون ألفاً ومائة وخمسون ريالاً، مقسمة إلى (4,166,593,815) سهماً، أربعة آلاف ومائة وستة وستون مليوناً وخمسمائة وثلاثة وتسعون ألفاً وثمانمائة وخمسة عشر سهماً وذلك بعد صدور القرار رقم (169) (قرار مجلس الوزراء 169، 1419)، الذي تضمن ضرورة دمج جميع الشركات السعودية الموحدة للكهرباء في المناطق الوسطى والشرقية والغربية والجنوبية وكذا الشركات العشر العاملة في شمال المملكة ومشاريع الكهرباء التشغيلية التي تديرها المؤسسة العامة للكهرباء في شركة مساهمة سعودية واحدة هي "الشركة السعودية للكهرباء" .

فبعد اكتمال عملية الدمج في عام 2000م اتبعت الشركة أسلوباً تدريجياً ومنهجياً في إعادة هيكلة أنشطتها من أجل ضمان استمرار تقديم خدمات الطاقة الكهربائية مع المحافظة على اعتمادية النظام الكهربائي وموثوقية الخدمة للعملاء وكذلك هئية الموارد البشرية للتعديرات المطلوبة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة ورؤيتها المشتركة مع الرؤية العامة للدولة في إطار رؤية المملكة المستقبلية .

ففي بداية عام 2002م، أعتمد مجلس الإدارة الهيكل التنظيمي المرحلي الجديد الذي تم تصميمه على أساس الأنشطة التخصصية التي تشمل وحدات العمل الإستراتيجية (التوليد والنقل والتوزيع) والأنشطة المشتركة والخدمات المساندة، وذلك لتمكين من تعزيز أدائها على مستوى جميع الأنشطة، لرسم التوجهات المستقبلية للتغيير الشامل المتوقع.

أما في بداية العام 2003م، تم تفعيل الهيكل التنظيمي المرحلي، وتطبيق المستوى الثاني من الهيكل التنظيمي، حيث تم تحديد القطاعات والإدارات التابعة مباشرة لكل من الأنشطة التخصصية، وإعداد الوصف الوظيفي الخاص بها ثم استكمال الوصف الوظيفي لجميع المستويات التنظيمية الأخرى.

ليكون في مطلع العام 2012م، تأسيس وإطلاق العمل بالشركة الوطنية لنقل الكهرباء وهي شركة ذات مسؤولية محدودة مملوكة بالكامل للشركة السعودية للكهرباء، وتختص الشركة بنقل الكهرباء في المملكة العربية السعودية، وتشغيل منظومة الكهرباء والتحكم فيها وصيانتها، كما تم في العام ذاته إنشاء نشاطين جديدين هما نشاط الهندسة والمشاريع ونشاط خدمات الإمداد والعقود.

أما في مارس عام 2014م، اعتمد مجلس الإدارة الهيكل التنظيمي لنشاط تجارة الطاقة والشراكات الجديدة وهي الجهة التي ستتولى الإشراف على تنظيم العلاقات التجارية للشركة السعودية للكهرباء مع منتجي الطاقة الكهربائية وكبار المستهلكين. وسيتم تطبيق العمل بالهيكل التنظيمي لنشاط تجارة الطاقة قبل نهاية العام 2014م، حسب الاتفاق مع هيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج.

ليبقى العمل حالياً يجري على قدم وساق لاستكمال مشروع إعادة الهيكلة وفق توجيهات مجلس الإدارة بإدخال شركاء استراتيجيين ذوي خبرات عالمية في مجال الإنتاج والتوزيع .

2-1-2- فروع الشركة السعودية للكهرباء: للشركة السعودية للكهرباء عدة شركات أو فروع تابعة لها على المستوى المحلي داخل المملكة ، إذ نجد كل واحدة منها تنشط في مجال معين من مجالات الكهرباء على النحو التالي: (الموقع الرسمي للشركة السعودية للكهرباء، 2020)

شركة نقل الكهرباء: هي شركة مملوكة بالكامل للشركة السعودية للكهرباء، بدأت أعمالها اعتباراً من 2012/1/1، ويتضمن هيكلها 6 أنشطة رئيسية، هي: نشاط العمليات والتحكم، ونشاط الصيانة، ونشاط التخطيط، ونشاط الهندسة، ونشاط المشاريع، ونشاط الخدمات الفنية، إضافة إلى إدارتين مركزيتين.

يمكن نشاط هذه الشركة في نقل الطاقة الكهربائية من محطات التوليد إلى شبكات التوزيع وتشغيل وصيانة منظومة نقل الكهرباء جهد 110 كيلو فولت ولغاية 380 كيلو بكفاءة اقتصادية .

شركة ضوئيات للاتصالات: هي شركة اتصالات مملوكة بالكامل للشركة السعودية للكهرباء، وذلك بناءً على قرار مجلس إدارة الشركة السعودية للكهرباء رقم 86 / 2 / 2009 وبتاريخ 08 / 05 / 1430 هـ الموافق 03 / 05 / 2009 م، القاضي بالموافقة على تأسيس شركة ذات مسؤولية محدودة، فإنه بتاريخ 23 / 06 / 1430 هـ الموافق 16/06/2009 م، تم تأسيس شركة ضوئيات للاتصالات، ويتضمن هيكلها نشاط الشؤون الفنية ونشاط الأعمال التجارية والتخطيط الاستراتيجي وتطوير الأعمال.

يتجلى عمل ونشاط شركة الضوئيات إنشاء واستئجار وإدارة وتشغيل شبكات الألياف البصرية والكهربائية لتقدم خدمات الاتصالات / إنشاء واستئجار وإدارة وتشغيل شبكات الألياف الضوئية الضخمة التي تملكها الشركة السعودية للكهرباء والبالغة أطوالها حتى الآن أكثر من 67 ألف كيلو متر وذلك لتقديم خدمة الاتصالات وتقديم خدمات نقل البيانات.

الشركة السعودية لشراء الطاقة: شركة مملوكة بالكامل للشركة السعودية للكهرباء، وقد بدأت مباشرة أعمالها بحصولها على رخصة المشتري الرئيس من هيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج بموجب عقد التأسيس رقم 1010608947 وتاريخ 31 / 5 / 2017 اعتباراً من 6 / 7 / 2017 م، ويتبع للمشتري الرئيس ثلاث وحدات تنظيمية هي: قطاع المتاجرة، قطاع الإنتاج المستقل والطاقة المتجددة، قطاع اتفاقيات وإمداد الوقود بالإضافة إلى إدارات مركزية. تكمن مهامها في تدبير القدرات والطاقة الكهربائية والمتاجرة بها وتطوير وتأسيس الشراكات الجديدة ومشاريع الطاقة المتجددة والإنتاج المستقل ومراقبة تنفيذها، وإدارة الاتفاقيات التجارية لبيع وشراء الطاقة وتوفير الوقود ورفع كفاءة استخدامه والمشاركة مع الجهات التنظيمية بتأسيس وتطوير سوق الطاقة الكهربائية على مستوى المملكة.

2-1-3- القيم الأساسية للشركة السعودية للكهرباء :

تعمل على أن تكون القيم واضحة وفي متناول جميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم ، حيث أنها تعتبر أساساً لتحقيق تطلعات وتوقعات جميع فئات العملاء ، لتكون قيم الشركة تتبلور في حملة من النقاط الآتية: (الموقع الرسمي للشركة السعودية للكهرباء، 2020)

***الامتياز في الخدمة:** إن جميع المشتركين جديرون بالاهتمام ، ويحق لهم الحصول على الخدمة الممتازة وفي الوقت المناسب بما يفي بتطلعاتهم أو يزيد.

• **تعزيز القيمة للمساهمين:** الاهتمام بالمساهمين وتحقيق أفضل العوائد لهم.

• **تطوير الموظفين:** الموظفون هم أهم مقوماتنا، ولذا نحرص على الارتقاء بمستوياتهم وتنمية مهاراتهم عن طريق التدريب، وتمكينهم من أداء أعمالهم ، وإشاعة روح الفريق الواحد، وإثراء التفاعل والتفاهم فيما بينهم.

• **الاستغلال الأمثل للموارد (تعزيز الأرباح):** خفض التكاليف والحرص الدائم على رفع مستوى العائدات.

• **التعاون المثمر:** التحسين المستمر لكافة الأنشطة عن طريق الاستخدام الفعال لعمليات إدارية مرنة ومبنية على روح الفريق الواحد.

• **الإبداع:** الأفكار النيرة تأتي من الموظفين وهي تحظى بالتشجيع والدعم والمكافأة من قبلنا.

• **التوطين:** على سعودية الوظائف.

• **السلامة والبيئة:** إعطاء أعلى الأولويات للسلامة وحماية البيئة.

• **السلوك:** الالتزام بأعلى قدر من الأمانة والاستقامة الشخصية والشفافية والاحترام للمشتريين والموردين والمجتمع ككل.

• **العادات:** احترام القيم الاجتماعية السائدة في المجتمع.

• **التواصل:** الاهتمام المستمر بالملاحظات والشكاوى داخل وخارج المملكة.

2-2- الجهود المبذولة من طرف الشركة في تعزيز قيم المسؤولية الاجتماعية

2-2-1- الرؤية الإستراتيجية للشركة في المسؤولية الاجتماعية

للشركة السعودية للكهرباء رؤية إستراتيجية في إطار تعزيز وترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق جملة من الضوابط التالية على النحو التالي :

رؤيتنا: دمج قضايا البيئة والاقتصاد والمجتمع إلى القيم الثقافية والاقتصادية للشركة وعملياتها وقراراتها، وعلى كافة المستويات الإدارية، لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

رسالتنا: نلتزم بمسؤوليتنا عن تقدم أعمالنا وخدماتنا لموظفينا ومشاركينا ومجتمعنا بكفاءة وحسن أداء.

نثق بأن: أنشطتنا على المدى البعيد يمكن أن تترسخ وتحسن جودتها حين يصاحبها سلوك مجتمعي مبني على معالجة بعض القضايا.

أيضاً: لدينا اليقين والإدراك بأن سلوكنا المجتمعي يؤثر في الآخرين بقدر تأثرنا بالسلوك المجتمعي للآخرين.

ندرك بأن: لدينا سلسلة إمداد واسعة الحدود، ولدينا سلسلة قيمة متعددة الأطراف، وبأن مبادراتنا الخاصة بالمسؤولية المجتمعية يجب أن تراعي أطراف تلك السلسلة.

ثوابتنا: - نتعامل بشفافية: نفصح ونوضح بقدر كافي عن قراراتنا وأنشطتنا والتأثيرات المحتملة لتلك القرارات على الاقتصاد والبيئة والمجتمع.

- نتجنب التورط: نحرص على أن لا نتورط بشكل (قانوني أو غير قانوني) في أي مسألة قد تؤدي إلى أي انتهاك للمجتمع والاقتصاد والبيئة.

- نقبل بالمساءلة: نتجاوب ونقبل بالفحص والتدقيق والمساءلة في الإطار القانوني من قبل الأفراد أو الجهات المتوقعة أن تتأثر أو المتأثرة بقراراتنا .

مبادراتنا: تبني على أحدث مؤشرات الأداء، وسنشارك جميع الأطراف المعنية في صياغتها فهي موجهة لهم في الأصل.

وباستمرار: نصمم أدوات ثابتة لمراجعة تقدمنا في مجال المسؤولية المجتمعية، ونحسن من أدائها على الدوام.

سنضع هذه القضايا في اعتباراتنا: حقوق الإنسان - ممارسات العمل - قضايا البيئة - ممارسات التشغيل - تنمية المجتمع - قضايا المشترك.

في الداخل سنركز على: بيئة مميزة للموظفين وظروف عمل مناسبة.

نتأكد ونحرص على أن تكون كافة العمليات المتعلقة بالموظفين خالية من أي سلوك غير اجتماعي وغير نزيه.

ننظر بعمق في: نزاهة التوظيف - ظروف العمل - الصحة والسلامة - التدريب والتطوير.

سوف نشجع من نتعامل معهم من موردين ومقاولين وجهات أخرى لتبني ذات السلوك.

في هذا السياق، وبعيداً عن التزامنا القانوني:

- نؤكد على عدم استفادتنا من أي ممارسات عمل بحجة تؤدي لنا من قبل شركاء ينتهكون الحقوق آنفة الذكر.

- نضع في اعتبارنا أثناء عمليات التعاقد، أن نتعاقد مع موردين ومقاولين يمثلون للسلوك القانوني والمجتمعي في ممارساتهم العمالية.

-نحترم المسؤوليات الأسرية بالنسبة للعمال، وسنخلق مجال من التوازن بين العمل والحياة السليمة .

في علاقتنا مع الشركاء:

-نبني علاقتنا مع الآخرين على أساس سلوك أخلاقي واجتماعي يصل لأعلى المستويات من الاحترام المتبادل.
-لدينا الطموح لإعداد (وثيقة السلوك الأخلاقي) للشركة وللأطراف التي تشاركنا تأدية أي مهمة، وسنحرص على أن تكون هذه الوثيقة ثقافة مؤصلة لدينا ولدى الآخرين.

ستتضمن الوثيقة: مكافحة الفساد - احترام حقوق الملكية - تعزيز المسؤولية في سلسلة القيمة - المنافسة العادلة

في علاقتنا مع المشترك:

لأننا نتعامل مع مشترك يستفيد من خدماتنا، فقد حللنا القضايا التي يجب أن تؤخذ بالحسبان ضمن سلسلة مسؤوليتنا المجتمعية تجاه المشترك.

نعترف بأن للعميل: - الحق في الأمن والسلامة / من خلال تقديم خدمة آمنة.

-الحق في التعويض / من خلال حصوله على تسوية عادلة من الشكاوى والمطالبات.

-الحق في تحسين التقنيات / من خلال تطوير وتسهيل آليات الحصول على خدماتنا.

-الحق في احترام خصوصياته / من خلال اتخاذ إجراءات أمنية لضمان أن بياناته محفوظة.

في سلوكنا البيئي: نؤمن بأن لبعض أنشطتنا أثر بيئي متوقع وربما غير متوقع، وسنعمل على الحد من أثر ذلك قدر الإمكان، وذلك من خلال تدوين مصادر التلوث الحاصل والنفايات الناتجة ومحاولة التقليل منها.

سننظر بعمق في: محاولة منع التلوث - الاستخدام والشراء المستدام - حماية البيئة واستعادة البيئة الطبيعية - التقليل من حدة التغير المناخي - استحداث آليات للشكاوى البيئية.

في علاقة الشركة مع المجتمع:

حيث تعد تنمية المجتمع جزء لا يتجزأ من التنمية المستدامة في أي بلد، سنحرص على بناء علاقة متميزة مع المجتمع بكافة شرائحه، وأن تكون تلك العلاقة طويلة الأمد.

نؤكد على أننا: لا نهدف من أي نشاط اجتماعي إلى تعزيز الأنشطة التشغيلية الجوهرية للشركة، بل نصمم أي مبادرة للمجتمع بعيداً عن مسألة العائد المتوقع للمنشأة.

نجتهد حتى: - نتفهم سمات المجتمع وثقافته وسماته التاريخية قبل أن نبادر بعمل أي مبادرة.

-نشارك المجتمع في صنع المبادرات ونتقصى كافة التوقعات.

-نوجه النظر بشكل أكبر للمجموعات المستضعفة في أي بيئة نعمل بها (كبار السن - الأميين - الفقراء - ذوي الإعاقة) .

-نسعى للعمل باحتراف وصنع مبادرات ذات أثر ونفع، ولأننا نؤمن بأن هناك مصادر واتجاهات حديثة للمسؤولية المجتمعية.

مبادراتنا للموظفين : تؤمن الشركة السعودية للكهرباء بأن الموظفين أصل من الأصول الغير محسوسة لذا تولد لدينا اليقين بأهمية اهتمامنا بجانب مسؤوليتنا المجتمعية اتجاه هذا الأصل من خلال تنفيذ عدد من برامج الاتصال الداخلي لتعزيز التواصل ومن أبرزها:

الصندوق التعاوني: برنامج خاص للموظفين يقدم خدمات القرض الحسن ومساعدات الزواج.

التوفير والادخار: برنامج ادخار للموظف على المدى البعيد.

القروض السكنية: دعم الموظفين المستفيدين من البرنامج وتقديم عدد من الخيارات لتملك منزل.

الاستقطاعات: نظام تبرع للجمعيات الخيرية يساهم فيه الموظفين الشركة لدعم أنشطة وبرامج أنشطة الجمعيات وفق بوابة الكترونية خاصة لهذا الغرض.

2-2-2- الجهود المبذولة من طرف الشركة في تعزيز قيم المسؤولية الاجتماعية

منذ تأسيس الشركة وبدئها لأعمالها في عام 2000، ظلت تحرص على تقديم الخدمات الكهربائية المتكاملة وبنفس القدر تعمل في مجالات وأنشطة ذات طابع إنساني واجتماعي هدفها من ذلك تقديم أنماط من العمل الخيري باعتباره عملاً محورياً في مجالات التنمية والتقدم ولكونه يتكامل مع جهودها المستمرة للنهوض بالعنصر البشري.

كما أن مفهومها للمسؤولية الاجتماعية ينطلق من رؤية الشركة ومهمتها التي تقدم من خلالها خدمة وطنية وإنسانية تهدف إلى تحسين حياة المجتمع من خلال دعم جميع الأنشطة الاقتصادية في جميع المجالات. وقد استطاعت خلال هذه الفترة القصيرة القيام بأدوار مختلفة ومست العديد من الجوانب فالتسعت وتعددت برامجها في المجالين الإنساني والاجتماعي.

كما تسعى من خلال هذا العمل على تقديم نموذج يمتد تأثيره لمؤسسات وشركات أخرى ولتشرى من خلال ذلك مجالات خدمة المجتمع ،ليكون مواصلة لهذا النهج الذي بني على أسلوب التفاهم والثقة والتعاون ظلت تقوم بمسؤوليتها الكاملة تجاه المجتمع بكافة مستوياته وشرائحه تعبيراً عن انتمائها الحقيقي لهذا المجتمع ، كما بنت دعمها للمجتمع على اتجاهين أساسيين يقوم أولهما على خدمة المجتمع العام، بينما يقوم الاتجاه الثاني على خدمة مجتمع الشركة الداخلي. (الموقع الرسمي للشركة السعودية للكهرباء، 2020)

من جانب آخر وقعت الشركة السعودية للكهرباء مذكرة تعاون مع جمعية الأطفال ذوي الإعاقة لدعم برنامج رسومات وإبداعات الأطفال 2021 بصفتها راعياً رئيسياً للبرنامج ، حيث وقعت الاتفاقية في مقر جمعية الأطفال ذوي الإعاقة بالرياض، نائب رئيس أول للاتصال والعلاقات العامة المكلف سعد بن مشبب القحطاني ممثلاً لـ«السعودية للكهرباء»، ونائب رئيس مجلس إدارة الجمعية الدكتور عبدالرحمن السويلم، ممثلاً لجمعية الأطفال المعاقين ، ليوضح القحطاني أن توقيع المذكرة يأتي تعزيزاً لدعم الشركة لجمعية الأطفال ذوي الإعاقة وإيماناً منها بأهمية دعم البرنامج الذي يطبق في مراكز الجمعية ، كما أضاف أن برنامج رسومات وإبداعات الأطفال 2021، يستهدف اكتشاف وتنمية المهارات الفنية والإبداعية لدى الأطفال وتشجيعهم على الاندماج في المجتمع. وأشار إلى أن علاقة الشركة بالجمعية تمتد لسنوات طويلة، حيث تم دعم عدد كبير من البرامج مثل: حرب الكرسي، برنامج رسومات وإبداعات الأطفال، والمركز الصيفي لتنمية مهارات الأطفال ذوي الإعاقة، فالشركة السعودية للكهرباء، ترحب كافة البرامج المجتمعية والصحية والبيئية التي تهدف إلى توعية المجتمع وتدعم فئاته

وجهود الارتقاء بهذه الفئات في مختلف مدن ومحافظات المملكة، إضافة إلى دعمها عددا من المؤسسات المجتمعية المتخصصة في مجالات الرعاية الاجتماعية، مما يُعزز دورها في تقديم العمل المتكامل للفئات المستهدفة لديها. (جريدة اليوم السعودية، 2019) لتتوج الشركة السعودية للكهرباء بجائزة المسؤولية الاجتماعية الأفضل في قمة إدارة تجارب خدمات العملاء 2016م في مدينة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك نظير نجاحها في تقديم تجربة فريدة ومميزة لخدمة عملائها ومنظومة الأمن والسلامة الكهربائية في المملكة من خلال حساب صديق الكهرباء على وسائل التواصل الاجتماعي والذي نجح في التفاعل السريع والمباشر مع المواطنين والمقيمين بالمملكة وتقديم خدمة كهربائية فريدة للتعامل مع أي ملاحظات تخص الخدمة الكهربائية في كافة مناطق المملكة، لتكون هذه الجائزة التي تم منحها لخدمة "صديق الكهرباء" حسب المهندس فهد الزامل رئيس قطاع خدمات المشتركين بالشركة السعودية للكهرباء تأتي ضمن جهود الشركة ونجاحها في تقديم نموذج فريد في التعامل مع ملاحظات الأمن والسلامة وفقاً لبرنامج "خمس نجوم" العالمي الذي تطبقه "السعودية للكهرباء" والذي تفوقت من خلاله تطبيقه بشكل تقني وفني شامل على شركات عالمية وإقليمية كبيرة وضعتها في نطاق المنافسة على مؤشرات الأداء العالمي لشركات الكهرباء على مستوى العالم، وذلك بعد أن نجحت في أن تكون الشركة المتخصصة في مجال الطاقة الكهربائية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. (جريدة مال الاقتصادية، 2016)

كما كرم نائب أمير الرياض الأمير محمد بن عبد الرحمن آل سعود، الشركة السعودية للكهرباء نظير رعايتها ومشاركتها لليوم العالمي للإعاقة، في حفل أقيم في جامعة الملك سعود، بتنظيم من هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة وبالتعاون مع المركز السعودي للمسؤولية الاجتماعية. وتسلم درع التكرم نيابة عن الرئيس التنفيذي للشركة، فهد الدخيل ممثل دائرة المسؤولية الاجتماعية بالشركة، إذ أوضحت السعودية للكهرباء أن التكرم يأتي ثمرة جهودها وبرامجها في المسؤولية الاجتماعية التي دأبت على تنفيذها وأولتها أهمية بالغة في برامجها السنوية التي تنمو بشكل ملحوظ ومدروس كل عام عن سابقه، ليشمل جهات جديدة وفئات محتاجة للدعم كالجمعيات الخيرية والجهات المعنية برعاية الأيتام وذوي الاحتياجات الخاصة، ومراكز علاج الأمراض المستعصية، من خلال آليات دعم متعددة ومتجددة، تعمل الشركة على دعمها ومراجعتها وتقييمها وتطويرها بشكل دوري ومستمر، حيث قدمت الشركة شكرها إلى هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة والمركز السعودي للمسؤولية الاجتماعية لتعاونهم ودعمهم لبرامج الشركة المجتمعية. (جريدة الوطن السعودية، 2019)

الخاتمة:

يعد الحديث عن المسؤولية الاجتماعية من الأصول الأساسية في واقع المنظمات والمنشآت ومن أولويات السياسة العامة لها، لتبقى رعاية وعناية المنشآت تمثل هذا الواقع أمر يجب منحه القدر الكافي من الاهتمام والمتابعة كونه اعتبار ينفي الاهتمام المتزايد واللامحدود بالجانب المادي للمنشآت ويوجهها لاهتمامات واعتبارات ومسؤوليات ذات أولوية اجتماعية يجب أن تتحملها المنظمة اتجاه كل من الموظفين على اختلاف تشكيلاتهم ومهامهم بالإضافة إلى الاهتمام بالعملاء والمستهلكين وذوي الحقوق وكذا البيئة، مما يمكن المنشآت من تحقيق الريادة ومزيدا من التنافسية في الميدان .

فالشركة السعودية للكهرباء على غرار عديد المنشآت والشركات استطاعت بناء على جهودها المبذولة وبرامجها الطموحة وبكل جدارة واستحقاق أن تدخل في منافسة شديدة مع العديد من الشركات والجهات المعروفة بخبرتها الواسعة في مجال

خدمات العملاء إقليمياً وعالمياً ، لتكون على مسؤولية الشركة في ظل النتائج البارزة التي حققتها في خدمة عملائها من خلال منظومة صديق الكهرباء سواء على تطبيق واتساب على رقم (0533991100) أو موقع تويتر (@ALKAHRABAFriend) وحساب "العناية بالمشاركين" على موقع تويتر وتطوير "مركز خدمة المشترك" عبر رقم الاتصال الموحد (920001100) حُسمت النتيجة لصالح "السعودية للكهرباء" لا سيما وأنها نجحت خلال فترة وجيزة من إطلاق تلك المنظومة في معالجة ملاحظات فنية هامة بشكل احترافي وخلال وقت قياسي، مما ساهم في دعم موثوقية المنظومة الكهربائية بالمملكة خصوصاً وأن جوهر برامج الشركة يقوم على أن المواطنين والمقيمين شركاء في دعم الخدمة الكهربائية وتقدم أي ملاحظات تخص الأمن والسلامة من خلال الإبلاغ عن موقع الخلل أو الملاحظة بشكل مباشر ليتم التعامل معه خلال وقت قياسي من قبل الفرق الفنية المتخصصة وفرق الطوارئ كل حسب مهامه وفي موقعه .

المصادر والمراجع:

1. البكري، تامر ياسر، (2001)، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن).
2. الصيرفي، أحمد، (2007)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية (مصر).
3. الغالي، طاهر محسن منصور، وائل محمد صبحي إدريس، (2007)، الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
4. الغالي، طاهر محسن منصور و العامري، صالح مهدي محسن، (2005)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن).
5. الغالي، طاهر محسن المنصور و العامري ، صالح مهدي محسن، (2007)، الإدارة والأعمال، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن) .
6. بورحلة، علال، (2006)، تحليل المنظمات ، مكتبة الرشد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
7. محسن، عبد الحميد، (1989)، الإسلام و التنمية الاجتماعية ، الطبعة الأولى، دار المنارة للنشر و التوزيع ، جدة (السعودية).
8. الحمدي، فؤاد محمد حسين، (2003)، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة بغداد-العراق.
9. ضيافي، نوال ، (2010)، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان-الجزائر.
10. بوسلامي، عمر ، (2012)، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مجمع صيدال وحدة الدار البيضاء ، الجزائر العاصمة - رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01 -الجزائر.
11. محمد عاطف محمد ياسين، (2008)، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية - دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن.

12. سوداني، رجاء وعبودة، رجاء، (2013)، دور المسير في تطوير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز spe تقرت، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر.
13. محمد حسن، (2014)، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر .
14. العقون، آمنة، (2019)، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي - دراسة حالة المؤسسة العسكرية للأسمت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة - الجزائر .
15. السحياني، صالح، (2009)، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية - حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية- تقييم واستشراف، يومي 25/23 مارس، بيروت- لبنان.
16. مولاي، عبد الرزاق لخضر و سايح، بوزيد، دور الاقتصاد الاسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، الملتقى الدولي حول الاقتصاد الاسلامي - الواقع ورهانات المستقبل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي غرداية، الجزائر .
17. مقدم، وهيب، (2011)، المسؤولية الاجتماعية للشركات من منظور الاقتصاد الاسلامي، بحث مقدم الى الملتقى الدولي الاول حول الاقتصاد الاسلامي- الواقع ورهانات المستقبل، يومي 24/23 فبراير 2011 ، المركز الجامعي غرداية، الجزائر.
18. قرار مجلس الوزراء رقم 169، القاضي بإعادة هيكلة قطاع الكهرباء وترتيب أوضاعه المالية على مستوى المملكة، الصادر بتاريخ 11/8/1419هـ، السعودية .
19. الموقع الرسمي للشركة السعودية للكهرباء : www.s.com.sa .
20. جريدة اليوم السعودية، السعودية للكهرباء راعي رسمي لجمعية الأطفال ذوي الإعاقة وشريك رائد للمسؤولية الاجتماعية، جريدة يومية سعودية، المملكة العربية السعودية، 08 ديسمبر 2019 .
21. جريدة مال الاقتصادية، السعودية للكهرباء" تحصد جائزة "المسؤولية الاجتماعية الأفضل" لإنجازات صديق الكهرباء، جريدة يومية سعودية، المملكة العربية السعودية، 2016/10/02.
22. جريدة الوطن السعودية، نائب أمير الرياض يكرم السعودية للكهرباء، جريدة يومية سعودية، المملكة العربية السعودية، 2019/12/07.
23. Yran pesqueux et Yran Biefot , L'ethique des affaires , Management par les valeur et responsabilité sociale , Edition d'organisation , Paris.
24. Lemercier, la Responsabilité sociale des entreprises, Association membre de l'union sociale pour l'habitat, 2006 .
25. -Capron Michel et Françoise Quairel-Lanoizelée, la responsabilité d'entreprise, éditions la découverte, Paris, 2007 .