

المسؤولية الاجتماعية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أ. أيت أوقاسي فتيحة*

Résumé :

En raison de la transformation rapide des marchés , développement des affaires, complexité des relations entre les acteurs économiques ,comportements illégaux il est devenu nécessaire d'apporter des considérations à l'individu, la société et l'environnement afin de gagner la confiance et le soutien de communauté.

L'entreprise doit tenter de refléter positivement son intérêt social à travers son activité , pour cela les organisation devaient se réorienter vers une nouvelle vision social-économique tout en prenant conscience du concept responsabilité sociale qui a pour objectif d'acquérir la sympathie et le respect de la société et réaliser l'équilibre entre les besoins, désirs de cette dernière et les objectifs de l'organisation.

La responsabilité sociale concerne aussi les petites et moyennes entreprises vue leurs contributions au développement économique et social et les avantages qu'elles présentent pour son environnement proche dans lequel elles exercent leurs activités.

Mots clés : la responsabilité sociale des entreprises (RSE) , les petites et moyennes entreprises(PME).

* أستاذة مساعدة قسم أ، جامعة الجزائر 3.

المستخلص: لقد كثر الحديث عن المسؤولية المؤسسة إلى رؤية جديدة اجتماعية - اقتصادية الاجتماعية المؤسسة نظرا للتحويلات السريعة من حلال اتخاذ مفهوم المسؤولية الاجتماعية للأسواق، تطور الأعمال، تعقد العلاقات بين والتي تهدف من خلالها على كسب تأييد الأعوان الاقتصاديين، تزايد السلوكيات غير واحترام المجتمع لها وتحقيق التوازن بين القانونية وغير الشرعية، فأصبح من المهم إدخال احتياجات ورغبات هذا الأخير وأهدافها البعض من الاعتبار للفرد، المجتمع وكذلك الاقتصادية.

المحيط لأجل كسب الثقة والدعم من طرف مفهوم المسؤولية الاجتماعية يخص كذلك هؤلاء. فكان من الضروري أن تحاول المؤسسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لكونها تساهم في التطور الاقتصادي والفوائد التي تقدمها لمحيطها القريب.

مقدمة:

للمؤسسة الاقتصادية مكانة ضمن مكونات النشاط الاقتصادي الذي تتدخل فيه كمتعامل نشيط ومؤثر في مختلف الجوانب، فهي من جهة طالبة لمجموعة من العناصر يطرحها السوق ضرورية للعملية الإنتاجية من يد عاملة، مواد أولية، أدوات تكنولوجية وغيرها، ومن جهة أخرى عارضة لمنتجات مطلوبة في السوق، سواء تستهلك على حالها أو تدمج في مراحل أخرى من عمليات إنتاجية أخرى، وعليه تعتبر الديناميكية التي تكونها المؤسسة العصب الرئيسي داخل النشاط الاقتصادي، فتؤدي كل فعالية على مستوى المؤسسات إلى فعالية الاقتصاد في حد ذاته.

ولقد زاد تطور الأعمال من تعقد العلاقات بين المؤسسات والمجتمع حيث أصبح لهذا الأخير دورا فعالا لإعطاء المؤسسة توجه جديد يعتمد على كسب ثقة وتأييد المجتمع لكل نشاطاتها التي تقوم بها والتي يجب أن تنعكس إيجابا عليه ولما زاد الاهتمام بالجانب الاجتماعي زاد كذلك الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

إن للدور الاجتماعي للمؤسسات أهمية كبيرة ومتزايدة وخاصة بعد ارتفاع عدد المؤسسات وتوسع نشاطاتها مما أدى إلى ارتفاع النزاعات والاختلافات بينها وبين

الأعوان المتعاملين معها (المورد، المستهلك، البنك، العمال...) ولقد صار من الضروري إعادة توجيه نشاط المؤسسة إلى نشاط اجتماعي اقتصادي في آن واحد، حيث لم يعد مؤشر قياس أداء المؤسسات مقتصرًا على الأداء الاقتصادي المالي وإنما امتد إلى الأداء الاجتماعي الذي تسعى من خلاله المؤسسة إلى محاولة التوفيق بين أهدافها الاقتصادية ورغبات احتياجات المجتمع، وعلى هذا الأساس ظهرت الكثير من الدراسات والبحوث التي تؤيد الكثير من الالتزامات والمعايير الواجب إتباعها دون التخلي عن أهداف الربحية وانتشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي من خلاله تحاول هذه المؤسسة كسب التعاطف والاحترام للمجتمع الذي تتعامل معه حيث تقوم المسؤولية الاجتماعية على تحقيق التوازن بين حاجات ورغبات المجتمع وأهداف المؤسسة والمحافظة على البيئة ورفاهيتهم والموارد الطبيعية المستعملة والالتزام بطلبات المجتمع سواء كانت في إطار قانوني أو مبادرات تتخذها لتحقيق مصالح المجتمع.

ومما يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تهتم بها كمفهوم المؤسسات الكبيرة والشركات الضخمة لما فيها من تعقد في المعاملات والعلاقات والسؤال الذي يمكن طرحه ما هو دور ومكانة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تستطيع أن تساهم في الاقتصاد المحلي والدولي وتوفير مناصب شغل، وهل تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة سيعيد من طبيعة علاقاتها أم يمكن أن يساهم في ضمان نشاطها وتقوية علاقاتها مع المجتمع باعتبارها الوحدة التي تقترب من المستهلك أكثر وتلبي حاجاته اليومية. حيث يرى الكثير من الاقتصاديين أن تطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتشجيع إقامتها من أهم الجوانب التي تساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول بصفة عامة والدول النامية بصفة خاصة باعتبارها منطلقًا أساسيًا لزيادة الطاقة الإنتاجية والمساهمة في معالجة مشاكل الفقر، البطالة، كما تساهم في ستعاب يد عاملة كبيرة وتقلل من

تكلفة الاستثمار، حيث أوضحت بعض الدراسات أن هذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تمثل حوالي 90% من المؤسسات في العالم¹.

يهدف هذا البحث إلى إبراز مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال التعريف ومراحل تطورها، أما الجزء الثاني فسنحاول تخصيصه إلى ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال التعريف بالخصائص والمعوقات ثم نحاول إسقاط دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

1- أهمية المسؤولية الاجتماعية وإطار ظهورها:

لما كانت في بداية الأمر تركز المؤسسات اهتماماتها على مصالح المالكين وتحديد هدفها بطريقة تحقق بها الربح على حساب الانشغالات الاجتماعية، بدأت الآثار الاجتماعية تتولد من جراء هذه التوجهات المتمثلة في التفكير في أمور أخرى إضافة إلى الأداء الاقتصادي والمتمثلة في الأداء البيئي والاجتماعي لأجل تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمؤسسة، وبالتالي أصبح من الضروري توجيهها إلى تحقيق العدالة الاجتماعية والبيئية وبالتالي إدماج مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

ولقد أثارت مسألة المسؤولية الاجتماعية ردود أفعال المناهضين للعولمة منذ منتصف التسعينات وخاصة بعد قيام منظمة التجارة العالمية الممتدى لدى الشركات المتعددة الجنسية حول دورها ومسؤوليتها الجديدة في تنامي الفكر في العالم نتيجة تحرير

¹ إيهاب مقابلة، المشروعات الصغيرة والمتوسطة، أهميتها ومعوقاتهما - مركز المنشآت الصغيرة والمتوسطة (تابع لكل من الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية وبنك الإنماء الأردني - أيار 2006 - جبل عمان - الدوار الثاني - عمان - الأردن)

التجارة الخارجية والمسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية¹.

وباعتبار فلسفة المسؤولية الاجتماعية مستمدة من طابعها الاجتماعي الشامل بما يسمح ويشجع المؤسسة أي كان حجمها ونطاق عملها، حيث تتخذ ما تراه مناسباً وملائماً من الإجراءات والممارسات وفق إمكانياتها وقراراتها المادية وبما يتجاوب مع واقع السوق ومقتضياته، من هنا تبلورت فكرة وجود تفكير المؤسسات مسؤولياتها الاجتماعية مع وجود ثغرات في التشريعات الدول التي تعمل فيها هذه المؤسسة².

وفي عام 1999 تم اقتراح للميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية من قبل الأمين العام كوفي عنان وأطلق الميثاق في مرحلته النهائية في مقر الأمم المتحدة في 26 يوليو 2000 في نيويورك، ويعتمد على المسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية الشركات والقوى العاملة والمجتمع المدني حيث تلخصت المبادئ في حقوق الإنسان، العمال، البيئة، ومحاربة الفساد بكل أنواعه³.

كما ظهرت المسؤولية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر فيما بعد في عدد من الدول التي أخذت تفكر في دور المؤسسة الرأسمالية والتساؤل على طبيعة العلاقات بين الفرد والمؤسسات⁴.

ولقد كان لأهمية المسؤولية الاجتماعية عدة أسباب فمنها ما هي فلسفية تبعا للتوجهات الفكرية للدول حيث كانت الولايات المتحدة الأمريكية تعمل بمبدأ الرأسمالية للمؤسسات عكس الدول الأوروبية التي كانت تبحث عن الحلول ذات

¹ صالح السحيباني، حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، شركة الراجحي للخدمات المالية، 23-25 مارس، 2009، بيروت، الجمهورية اللبنانية، ص5.

² نفس المرجع.

³ صالح السحيباني، المرجع نفسه، ص 6-7.

⁴ Jean pasquero, La responsabilité sociale de l'entreprise comme objet des sciences de gestion, « un regard historique » presse de l'université de Québec, 2005, p82.

الطابع الاجتماعي والمصلحة العامة، بالإضافة إلى الآثار السلبية الاجتماعية الناجمة عن التكتلات والشركات المتعددة الجنسيات، وظهور قوانين التي كانت ضد الاحتكار والانهيار الذي جاء في 1929 والذي ساعد في إعادة النظر في علاقة المؤسسة بالمجتمع¹.

فلقد مر مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر مراحل تاريخية وذلك لتداخل أهداف المؤسسة مع أهداف المتعاملين معها من عمال، المجتمع، الموردين...، حيث كان اهتمام معظم القطاعات الصناعية يركز على تحقيق أقصى هوامش الربح على حساب أذواق الأفراد وقراراتهم الشرائية دون الاهتمام بعادات وأعراف المجتمع، وفي هذا امتد مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى البحث عن الطرق التي تحسن ظروف الحياة والمعيشة لكافة الأفراد.²

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروفا بشكل واضح ولكن مع النقد المستمر الحاصل لمفهوم تعظيم الربح ظهرت توجهات جديدة لاتخاذ دورا أكبر تجاه البيئة التي تعمل فيها المؤسسة ولقد كان التعريف الذي قدمه Drucker الانطلاقة الأولى للدراسات التي جاءت بعده حيث رأى بأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.³

ولقد اعتبر Holms أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه من خلال بعض الأعمال والمساهمات الاجتماعية كمحاربة الفقر، تحسين الخدمات، مكافحة التلوث، خلق فرص عمل.⁴

¹ Jean pasquero-opcit p83.

² محمد إبراهيم عبيدات، التسويق الاجتماعي، دار وائل للنشر، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2004، ص 134.

³ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة، الطبعة 2، 2011، عمان، الأردن، ص 163.

⁴ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة 3، دار وائل للنشر، 2010، عمان، الأردن، ص 149.

كما أشار Robbins إلى أن المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف من خلال التزامات طويلة المدى كما ميزها مع الاستجابة الاجتماعية التي تعبر عن رد على التغيرات والأحداث الاجتماعية¹.

كما أيد الاقتصادي الأمريكي Friedman Milton نمط المسؤولية الاقتصادية حيث أكد على ضرورة الارتكاز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية بحيث تعد هذه الأخيرة أنها نتائج ثانوية لتعظيم ربح المؤسسة وأن المديرين يمثلون مصالح المالكين².

وهناك من حاول عرض نمط آخر للمسؤولية الاجتماعية على أنها نقيض للنوع الأول حيث اعتبرها أنها النمط الاجتماعي بدرجة كبيرة.

كما جاء نمط ثالث أكثر توازنا لتمثيل مصالح المؤسسة والمجتمع والمتمثل في النمط الاقتصادي - الاجتماعي.

ولقد كان تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية راجع لتطور الأفكار الاقتصادية والاجتماعية ويمكن رصد هذه المراحل فيما يلي³:

* الثورة الصناعية والإدارية العلمية: فبعد أن كانت الثورة الصناعية حدثا مهما لاستخدام الآلات والمخترعات وحاولت المؤسسة لتحسن أدائها الاقتصادي وتحقيق أكبر هامش من الربح، أصبحت تميل إلى الاستخدام السيئ وغير العادي لجهود العمال وطاقاتهم بما فيهم النساء والأطفال مقابل أجور ضعيفة لأجل تحقيق مصالح المالكين دون النظر إلى العنصر البشري والبيئي.

وبدأ بعض أصحاب المشاريع في النظر عن كيفية تحفيز العمال ماديا وبذلك أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية يندرج في إطار تفكيرهم.

¹ بلال خلف السكارنة، مرجع سابق ذكره، ص 164.

² نفس المرجع، ص 165.

³ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامرية، مرجع سابق ذكره، ص 55_59.

* مرحلة العلاقات الإنسانية وتجارب هوثورن: لقد كانت الظروف المزرية للعمال سبب ظهور بعض الاهتمامات لظروف العمال وإعادة النظر فيها من خلال التجربة التي أجريت في مصانع هوثورن بمحاولة دراسة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج بما في ذلك العناصر المادية للعمل ووضعية العامل.

* ظهور خطوط الإنتاج وتزايد حجم المؤسسة: توجهت الشركات إلى خلق عدة خطوط للإنتاج داخل مصانعها تبعا للتجربة التي قام بها Henry ford لإنتاج كميات كبيرة من السيارات، ونتج عن ذلك استخدام عدد كبير من العمال بما فيهم النساء والأطفال وذلك لرفع درجة التخصص دون التدريب. ولقد أدى ذلك إلى توجه فكري جديد اعتمد على محاولة النظر في الجانب البيئي كعنصر أساسي للمسؤولية الاجتماعية.

* تأثير الأفكار الاشتراكية: ساهمت الأفكار الشيوعية والاشتراكية في اعتماد المسؤولية الاجتماعية لتحدي المشاريع الخاصة وذلك من خلال ضرورة تحمل المسؤولية الاجتماعية اتجاه الأطراف المتعامل مع المؤسسة.

* مرحلة الكساد الاقتصادي والنظرية الكينزية: كان للكساد العالمي وانهيار الشركات الصناعية وتسريح العمال ضرورة لتدخل الدولة لحماية مصالح هؤلاء وإيجاد فرص بديلة لهم، وذلك من خلال ظهور النظرية الكينزية المعتمدة على مبدأ ضرورة تدخل الدولة لإعادة التوازن الاقتصادي.

* مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية: فبعد سقوط الأنظمة والتخلص من الحكم الدكتاتوري انطلق مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال توسيع مفهوم الديمقراطية ودعم دور النقابات التي نادت بتحسين ظروف العمل ومصالح العمال، وبدأت المسؤولية الاجتماعية تتجسد من خلال سن بعض القوانين كتحديد حد أدنى للأجور، نظام التأمين، معالجة حوادث العمل، ظهور بعض جمعيات حماية المستهلك.

* مرحلة المواجهات بين الإدارة والنقابات: لقد زاد تأثير النقابات على المؤسسات بعد تعزيز قوتها وتعميق الوعي بأهمية المسؤولية من خلال المبادرات بتقليل التلوث البيئي، الحذر من المنتجات المضرة، والانتهاكات الإنسانية والبيئية المختلفة.

* مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية: بدأ الاستعداد للالتزام بالقيم الاجتماعية والأخلاقية بعد ما تم تجسيد النداءات والاحتجاجات في شكل فوانين ودساتير أخلاقية.

* مرحلة جماعات الضغط: لقد تجسدت صورة الضغط في هيئات حماية المستهلك، البيئة، الأطباء، المحامين، منظمات حماية حقوق الطفل والتي تسعى إلى إثارة شعور الجمهور وكسب تأييده لفرض خياراتها على الدول.

2- مفهوم المسؤولية الاجتماعية وعناصرها:

لقد وردت عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية والتي تعتبر كعلاقة تنتج بين المؤسسة والمجتمع الذي تتعايش معه وتعمل ضمن محيطه وبيئته. ويرتبط نجاح المؤسسات بالقيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية يرتبط ويعتمد على التزامها باحترام هذا المفهوم والقيام بالمهام الاجتماعية اتجاه العاملين وأفراد المجتمع وذلك لتقديم المنتجات والخدمات التي تتوافق مع البيئة ومحيطها.

وعرفت المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك بالاهتمام بالعاملين والأنشطة الاجتماعية كدعم الخدمات التعليمية والثقافية والصحية وحل مشاكل الفقر والبطالة¹.

¹ أحمد فلاح الجعافرة، أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في المكونات ذات البعد الإستراتيجي للمصارف في الأردن، أطروحة لإستكمال متطلبات منح درجة دكتوراه فلسفة في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2009، ص 16.

كما تمثل المسؤولية الاجتماعية مجموعة من السياسات والإجراءات والأفعال بالإضافة إلى الاعتبارات الأخلاقية والالتزامات للتعامل مع المجتمع دون إلحاق الضرر به بهدف تحقيق الرفاهية¹.

ولقد اعتمد الباحث carrol على تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية في أربع أبعاد تحاول المؤسسة تحقيق من خلالها مصلحتها من جهة ومصلحة المجتمع من جهة أخرى، وتمثلت هذه الأبعاد في البعد الإقتصادي، القانوني، الأخلاقي، والبعد الخيري.

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروفا بشكل واضح حيث تحاول المؤسسات تعظيم أرباحها بكل الوسائل².

ولقد عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية بأنها الالتزام المستمر للمؤسسة للمساهمة في التنمية الاقتصادية بسلوك أخلاقي والعمل على تحسين نوعية الظروف لأفراد المجتمع والعاملين³.

ولقد عرف Drucker المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وكان هذا كبدية للدراسات الأخرى باتجاهات مختلفة⁴.

وكما اعتبر أن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المؤسسات والشركات التي تشجع على النظر في مصالح المجتمع من خلال تحمل المسؤولية اتجاه الزبائن، الموظفين والمساهمين والمجتمعات والبيئة ويدفع هذا إلى الامتثال بأحكام التشريعات وإنجاز المؤسسات خطوات أخرى لتحسين نوعية الحياة بشكل طوعي⁵.

¹ المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلة علمية عالمية محكمة، المجلد 6، العدد 3، تموز 2010، وفاء التميمي كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ص 353.

² صالح السحيباني، مرجع سابق ذكره، ص 3

³ صالح السحيباني، مرجع سابق ذكره، ص 4.

^{2:1} صالح السحيباني، مرجع سابق ذكره، ص 4.

كما عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على أنها التزام أصحابها بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال تواجد علاقة مع الموظفين والمجتمع لتحسين ظروف المعيشة بأسلوب يخدم نشاطها ويحقق التنمية في آن واحد¹.

لقد تعددت تعاريف المسؤولية الاجتماعية لدى المفكرين والكتاب ولم يتم التواصل إلى اتفاق شامل بهذا الشأن ويمكن أن نورد البعض منها.

"المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من القرارات والأفعال تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق وتقوية القيم السائدة في المجتمع من خلال الاهتمام بالعمال، البيئة، ويمثل هذا الالتزام ما هو أبعد من مجرد الالتزامات المنصوص عليها قانونياً"².

"والمسؤولية الاجتماعية تتطلب كفاءة المؤسسة في الصعيد الاجتماعي، البيئي والمالي، والهدف من خلال هذا ممارسة تأثير إيجابي للمؤسسة وتحقيق أعمالها"³.

ولقد عرف كل من هيل وجونز المسؤولية الاجتماعية أنها الشعور بالالتزام من طرف المؤسسات لوضع معايير اجتماعية أثناء عملية صنع القرار الإستراتيجي⁴.

كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع الممارسات التي تقوم بها المؤسسة لتحقيق التنمية على أساس اعتبارات أخلاقية واجتماعية دون وجود إجراءات قانونية إلزامية⁵.

¹ بلال خلف السكارنة، مرجع سابق ذكره، ص 162.

² نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، 2009، دار الحامد، عمان، الأردن، ص 82.

³ La responsabilité social des entreprises à exportation et développement c'est l'affaire de tous, EDC : exportation et développement – pas de numéro de page.

⁴ أحمد فلاح الجعافرة، مرجع سابق ذكره، ص 42.

⁵ بلال خلف السكارنة، نفس المرجع السابق، ص 162.

كما يعتمد هذا الالتزام الطوعي خمس مبادئ أساسية والتي تحدد كيفية تجسيد مفهوم المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة والمتمثلة فيما يلي¹:

- أخلاقيات التسويق
 - المحيط: التأثير في البيئة
 - الثقافية: توفر التوازن بين الالتزام بتعريف الجمهور بنشاط المورد ولكن باحترام أسرار المهنة لربائنها
 - العمل الجماعي: بتشجيع العمال بمشاركة عمل وقرارات المؤسسة
 - المناخ التنظيمي: توفير المناخ الداخلي الذي يحفز العمال على إخراج قدراتهم وكفاءاتهم.
- تسمح المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أساس سلوك طوعي بتحولات التي يمكن أن تظهر كتكاليف (قيود اجتماعية وبيئية) وفرص لتحسين كفاءتها وكذلك ظروف استمرارها.²
- اعتمادا على ماسبق ذكره من التعاريف المختلفة فلم يتم اعتبار المسؤولية الاجتماعية كقوة إلزامية ولا تزال على شكل توجهات فلسفية علمية وتستمد قوتها ونجاحها من درجة قبولها وتطبيق مفهومها باعتبارها تصرفات طوعية اعتبارية أي أنها تتعدى التشريعات والالتزامات القانونية، ويمكن اعتبارها أنها تتكيف مع ديناميكية وواقعية المجتمع والبيئة الذي تتعايش معه من جهة والعناصر الاقتصادية والفكرية السياسية من جهة أخرى.

¹ La responsabilité sociale des entreprises à exportation c'est l'affaire de tous, EDC, opcit.

² La responsabilité sociale des entreprises, Septembre 2009, un levier de transformation du dialogue sociale , p1.

عناصر المسؤولية الاجتماعية:

يمكن تحديد العناصر المكونة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال الدراسة التي قام بها الباحث Carrol حيث قسمها إلى أربع عناصر والمتمثلة في البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي وأخيرا البعد الخير كما سبق الذكر. ويمكن توضيح عناصر المسؤولية الاجتماعية من خلال الأبعاد التي حددها هذا الباحث على أساس الجدول أدناه:

أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
البعد الاقتصادي	المنافسة العادلة	- منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلك - احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين
	التكنولوجيا	- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي - استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة
البعد القانوني	قوانين حماية المستهلك	- عدم الاتجار بالمواد الضارة - حماية الأطفال صحيا وثقافيا - حماية المستهلك من المواد المضرة والمزيفة
	حماية البيئة	- منع تلوث المياه، الهواء، والتربة - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها - منع الاستخدام التعسفي للموارد - صيانة الموارد وتنميتها
	السلامة والعدالة	- منع التمييز على أساس العرق، الجنس، السن - ظروف العمل ومنع عمل صغار السن - التعاقد وحفظ الضمان الاجتماعي - عمل المرأة وظروفها الخاصة - عمل المعوقين
	المعايير الأخلاقية	- مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك - مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف - مراعاة حقوق الإنسان
البعد الأخلاقي	الأعراف والقيم الاجتماعية	- احترام العادات والتقاليد - مكافحة المخدرات والممارسات للأخلاقية
	نوعية الحياة	- نوع التغذية، - نوع الملابس، - النقل العام، - الذوق العام

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، نفس المرجع السابق، ص 82.

3- مفهوم المشاريع الصغيرة والمتوسطة:

لقد ركزت اقتصاديات الدول النامية في إستراتيجيتها على الاعتماد على مؤسسات ضخمة مما ساهم في تعقد أمورها في ظل انعدام الكفاءة والإمكانيات، فظهرت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطورت حيث كان الغرض منها امتصاص البطالة، مكافحة الفقر والمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. كما ساهمت إقامة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية خاصة في الدول النامية باعتبارها المنطلق الأول لمعالجة الفقر والبطالة حيث أنها تساعد على إستيعاب يد عاملة كبيرة مقابل تكاليف استثمار قليلة. ولقد أوضحت الدراسات أن هذه المشاريع تشكل 90% تقريبا من المؤسسات في العالم توظيف 50% إلى 60% من القوى العاملة¹.

لقد أصبح من الصعب إيجاد تعريف موحد لهذا النوع، إذ يختلف من دولة إلى أخرى اعتمادا على عدة معايير أهمها الكمية وعدد العمال وحجم رأس المال لتصنيف هذه المشاريع وهناك من يعرف هذه المشاريع بأنها المؤسسات التي تتميز بمحدودية رأس المال وقلة عدد العمال وباستخدام تكنولوجيا بسيطة والاعتماد على التمويل الذاتي².

ويرجع اختلاف مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من دولة إلى أخرى وفقا لاختلاف ظروفها، إمكانياتها الاقتصادية والاجتماعية، الكثافة السكانية، عوامل الإنتاج وطبيعة الصناعات القائمة فيها، كما يختلف تعريفها وفقا للأهداف المنتظرة

¹ مركز المنشآت الصغيرة والمتوسطة، Small and medium enterprises center، مركز تابع للأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية وبنك الإنماء الأردن، "المشروعات الصغيرة والمتوسطة أهميتها ومعوقاتهما، الدكتور ماهر حسن المحروق والدكتور إيهاب مقابلة، أيار 2006، جبل عمان، الدوار الثاني، عمان، الأردن، ص2.

² أ. أيت عيسى عيسى - جامعة تيارت - مجلة إقتصادية شمال إفريقيا - العدد السادس - "المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر آفاق وقيود"، ص273.

منها. ويمكن اعتبار التعاريف المقدمة بأنها مفاهيم نسبية. ومن الصعب إجراء مقارنة بين هذه التعاريف للدول النامية والمتقدمة حيث أن ما يعد كمشروع متوسط في الدول النامية يعد صغيراً في الدول المتقدمة¹.

فقد أشارت إحدى الدراسات الصادرة عن معهد جورجيا بأن هناك أكثر من 55 تعريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لـ 77 دولة واعتمد تعريف هذه المؤسسات على معيار عدد العمال أو حجم رأس المال أو الاثنين معاً².

ولقد استعمل مجلس التعاون الخليجي رأس المال المستثمر للتمييز بين المشاريع الصغيرة التي يبلغ متوسط رأسمالها المستثمرين 800.000 دينار بحريني والمتوسط من 800.000 وأقل من 2500 مليون دينار بحريني³.

ويعرفها البعض بأنها المشاريع التي يعمل فيها من 10 إلى 99 عامل وهي المتوسطة وما يزيد عن ذلك هي المشاريع الكثيرة⁴.

كما تم اعتبار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في إيطاليا، الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا بأنها المؤسسة التي توظف 500 عامل أما السويد فتوظف 200 عامل، أستراليا 99 عامل أما في الدانمرك فتوظف 50 عامل⁵.

¹ كتاب الجميع الوسط، العدد 2439، الإثنى 11 مايو 2009 / 15 جمادى الأولى 1430، ص 14.

² ماهر حسن المحروق، إيهاب مقابلة، "المشروعات الصغيرة والمتوسطة، أهميتها ومعوقاتها"، ص 2.

³ كتاب للجميع الوسط، مرجع سابق ذكره، ص 14.

⁴ كتاب للجميع الوسط، المرجع نفسه، ص 14.

⁵ إيهاب مقابلة، ماهر حسن محروق، مرجع سابق ذكره، ص 3.

4- أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

لقد ساهمت المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في إدماج عدد معتبر من العمال مما ساهم في امتصاص البطالة وخلق فرص عمل في مختلف القطاعات فأصبح من الضروري الاهتمام بهذا النوع من المؤسسات لتجنب الآفات الاجتماعية والمساهمة في التنمية المحلية. ويمكن أن تعود ضرورة الاهتمام بها في غالب الأحيان باعتبارها صناعات مكتملة ومغذية للصناعات الكبيرة وسهولة إقامتها في المناطق الريفية مما يساهم في خلق توازن اقتصادي جهوي واجتماعي¹.

ورغم اختلاف التعاريف المعطاة لهذه المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلا أنها تعبر عن أهمية مشتركة وذلك للأسباب التالية²:

- اعتماد هذه المؤسسات على العمالة المكثفة وخلق فرص للعمل مقابل أجور معقولة مما يساعد على توزيع الدخل بصورة أكثر عدالة.
- رفع كفاءة تخصيص الموارد في الدول النامية
- تدعيم على بناء القدرات الإنتاجية وإمكانية الانتشار في حيز جغرافي أوسع من مختلف الفئات

- إيجابية إقامة مصانع أصغر حجما وأقل تكلفة مقابل السرعة في التغير التكنولوجي.

فأصبحت المشروعات الصغيرة والمتوسطة إحدى القطاعات الاقتصادية التي يتم الاهتمام بها من قبل كل الدول والباحثين والهيئات وذلك في وسط التغيرات والتحولات العالمية، بالإضافة إلى دورها في امتصاص البطالة، خلق مناصب عمل وتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية وأصبحت هذه المؤسسات محور اهتمام

¹ أيت عيسى عيسى، جامعة تيارت، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السادس، "المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، آفاق وقيود"، ص 275.

² كتاب الجميع الوسط، نفس المرجع السابق، ص 14.

لدول النامية ويمكن تلخيص أهم النقاط الإيجابية التي تقترن بقطاع هذه المؤسسة، فيما يلي¹:

- تتميز هذه المشروعات بالانتشار الجغرافي مما يساعد على تحقيق التنمية المكانية المتوازنة

- توفير هذه المشاريع سلع لمختلف شرائح المجتمع وتقييمها بأسعار منخفضة

- هي تعد كوعاء لامتصاص المدخرات الفائضة والعاطلة لأفراد المجتمع.

5- مميزات وخصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

إن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة عدة مزايا وخصائص منها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي، ويمكن تلخيصها فيما يلي: فالخصائص الإيجابية تتلخص فيما يلي²:

- سهولة تأسيس المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لعدم احتياجها للتكنولوجيا المتطورة والأرأسمال الكبير

- توفير فرص عمل بتكاليف منخفضة مما يساهم في امتصاص البطالة وحتى الأفراد الذين يتميزون بمستوى تعليمي ومهني متدني

- تعظيم الاستفادة من استغلال المواد الأولية المتاحة محليا وتغطية الطلب المحلي

- اعتبارها صناعات مغذية لتلبية احتياجات الصناعة الكبيرة وتكميلها

- عدم الحاجة إلى تدريب العمال إلى مستوى كبير لبساطة التكنولوجيا المستخدمة

- صغر حجم نشاطها وعدم تعقد علاقاتها يساعدها على التغير والتكيف وفقا للظروف السائدة واحتياجات السوق.

¹ المشروعات الصغيرة وأثرها في القضاء على البطالة، صابر أحمد عبد الباقي، كلية الآداب، جامعة المنيا، بدون صفحة.

² كتاب للجميع الوسط، نفس المرجع السابق، ص 14.

- تولي مالك المؤسسة والذي هو مديرها بالعمليات الإدارية والفنية
- إمكانيةها على توفير بيئة عمل مشتركة نظرا لوجود علاقات مباشرة بين العمال وصاحب العمل
- تعتبر هذه المؤسسات من المجالات التي تساهم في تطوير الإبداعات والأفكار وأما السلبيات فيمكن تلخيصها فيما يلي¹:
- انخفاض رأس المال
- تدني قدراتها من التطور والتوسع لإهمال جوانب البحث والتطوير
- الافتقار إلى هيكل إداري لكونها تدار من قبل شخص واحد مسؤول إداريا وفنيا وماليا.

6- الصعوبات والمعوقات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

- بالرغم من اختلاف التعاريف المقدمة لهذا النوع من المؤسسات إلا أنها تقدم بعض الصعوبات والعراقيل المتفق عليها ومن أهمها².
- كلفة رأس المال مقارنة بالعائد نظرا لاعتمادها على الاقتراض مما يزيد من الكلفة التي تتحملها
 - التمويل وصعوبته بسبب صغر حجمها ونقص الضمانات التي يمكن أن تقدمها للبنوك
 - كثافة الإجراءات الحكومية والتعليمات القانونية التي من خلالها تحاول الدولة تنظيم هذه المشاريع

¹ إيهاب مقابلة، ماهر حسن محروق، نفس المرجع السابق، ص3

² إيهاب مقابلة، ماهر حسن محروق، المرجع نفسه، ص4_5

- مواجهة منافسة شديدة وصعوبة القيام بالأنشطة التسويقية نظرا لصغر حجمها ونقص إمكانياتها

- ندرة المواد الأولية وضعف قدرات التخزين مما يؤدي إلى اللجوء إلى الإستيراد

7- نطاق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

يمكن أن تساهم المؤسسات والشركات في تفعيل المسؤولية الاجتماعية من خلال عدة جوانب¹.

- الجانب الثقافي: من خلال

- دعم التطور الثقافي والحضاري

- نشر ثقافة الالتزام بالأنشطة والقوانين في المجتمع

- تعزيز الثقافة الوطنية والتاريخية

التواصل الثقافي العالمي.

- الجانب الاجتماعي: من خلال

- احترام الأنظمة والقوانين والثقافات المختلفة

- تعزيز القيم الأخلاقية والتكامل الاجتماعي

- مواجهة الكوارث والأزمات

- دعم الأنشطة الرياضية والصحية.

¹ صالح السحيباني، مرجع سابق ذكره، ص 7-8.

- الجانب البيئي من خلال:
- الممارسات البيئية الصحيحة في العملية الإنتاجية
- تطوير بيئة العمل
- الالتزام البيئي على المستوى المحلي والعالمي.
- الجانب الاقتصادي من خلال
- دعم الأنشطة الاقتصادي الاجتماعية
- الالتزام بالقوانين والأنظمة في ممارسة العملية الاقتصادية
- الاهتمام بالموظفين من خلال تدريبهم وتطويرهم والتعامل معهم من خلال مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة.
- الجانب القانوني من خلال الالتزام:
- بالقوانين المحلية والوطنية أثناء ممارسة النشاط
- مراعاة القوانين العالمية والدولية
- الشفافية في نشر الأنظمة والقوانين العالمية والدولية والإطلاع عليها من قبل العمال والجهات المعنية.

8- علاقة المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

كما تم الذكر سابقا بأن المسؤولية الاجتماعية لا تنحصر في الجانب الاجتماعي فقط وإنما تحاول من خلالها المؤسسة المزج بين البعد الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي وهذا ما يدفع المؤسسة إلى المساهمة في التنمية المستدامة، وبما أن المسؤولية الاجتماعية عرفت كسلوك إرادي طوعي تسعى من خلاله المؤسسة إلى تطبيق الالتزامات والقوانين والممارسات التي ترتبط بالبيئة، القانون الاجتماعي وحقوق الأفراد، الانشغالات الصحية وظروف العمل بالإضافة إلى تأمين العمال.

ولا يعني أن اعتبار المسؤولية الاجتماعية كقرار طوعي أنه يمكن الاستغناء عنها، لأن تزايد الآثار الاجتماعية والبيئة يجعل المؤسسة في تنمية لوضع حد لهذه المشاكل التي تعرقل نشاطها أو حتى تجرّها إلى عدم البقاء أمام هيئات وجمعيات وكذا منظمات تحاول كسب ثقة وتأييد الجمهور لحماية حقوقهم وفرض سن قوانين وتشريعات تحمي مصالحهم سواء في محيط العمل، الصحة، الاستهلاك. وبما أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أصبحت محل اهتمام العديد من الدول لما تقدمها من خصائص في المجال الاجتماعي، الاقتصادي مع وجود بعض العراقيل التي تجعلها لا تحقق الأهداف الاجتماعية المرجوة من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية. وبالتالي تسعى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى أبعد من تطبيقات التشريعات القانونية، الاجتماعية والبيئة. ولهذا يمكن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة اتخاذ المسؤولية الاجتماعية كسلوك طوعي يمكن إدماجه في إستراتيجية المؤسسة من خلال¹:

- ضرورة رفع الاستثمار المادي والمعنوي وذلك من خلال إجراء إعادة تنظيم إستراتيجية PME وحتى نمط الإنتاج.
- إعادة النظر في الانشغالات البيئية، وضع سياسة موارد بشرية تتميز بالابتكار والبحث لمحاولة تخفيض تكاليف المؤسسة.
- إعادة توجه المؤسسة الصغيرة والمتوسطة إلى المسؤولية الاجتماعية يساهم في كسب بعض القطاعات السوقية المربحة خاصة زيادة الانشغالات البيئية بخلق منتجات صحية وغير مضرّة بالمحيط تتجاوب مع احتياجات السوق الجديدة.
- الاهتمام بإرضاء العمال يساهم في تخفيض الاضطرابات الاجتماعية وتحفيزهم إلى إنتاجية أكثر واندماجهم في تحقيق إستراتيجية المؤسسة الاجتماعية والاقتصادية.
- إدخال محاور إستراتيجية جديدة تمس الانشغالات البيئية والاجتماعية.

¹ La responsabilité sociale des entreprises une opportunité à saisir pour la PME guide de bonne pratique pour les PME, CG PME p7-8.

الخلاصة

لقد أصبح البعد الاجتماعي من أهم الأبعاد التي توليها المؤسسات أهمية كبيرة حيث اهتمت الكثير من الدول بالقضايا الاجتماعية والأخلاقية بسبب النتائج المترتبة عن الممارسات غير الصحيحة والمضرة بالمجتمع. فصار تقييم المؤسسات لا يعتمد على ربحيتها وأدائها المالي لبناء سمعتها فحسب وإنما ظهرت مفاهيم أخرى جديدة تزيد من مسؤولياتها الاجتماعية باعتبارها جزء من المجتمع أين تتحمل مسؤولياتها لإشباع حاجاته الاجتماعية، الاقتصادية والبيئية مما يكسبها سمعة مقبولة. لهذا أصبحت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تسعى لخلق نوع من التوازن بين مسؤولياتها الاقتصادية لتواجدها واستمرارها ومسؤولياتها الاجتماعية لتحسين سمعتها وصورتها أمام المجتمع. فلم يتم اعتبار المسؤولية الاجتماعية كقوة إلزامية ولا تزال على شكل توجهات فلسفية علمية حيث تستمد قوتها ونجاحها من درجة قبولها وتطبيق مفهومها باعتبارها تصرفات طوعية اعتبارية أي أنها تتعدى التشريعات والالتزامات القانونية. بهذا يمكن أن تساهم المؤسسات في تفعيل المسؤولية الاجتماعية من خلال جوانب عدة والمتمثلة في: الجانب الثقافي، الاجتماعي، البيئي، الاقتصادي والقانوني. فلا تخص المسؤولية الاجتماعية المؤسسات الكبيرة فقط بل تمتد أهميتها إلى قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لما تقدمه من خصوصية وقابلية التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية. وبما أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أصبحت محل اهتمام العديد من الدول للفوائد التي تقدمها والدور الذي تلعبه في المجال الاقتصادي والاجتماعي (توفير مناصب شغل، تحقيق الاكتفاء الذاتي في بعض المنتجات والتقليل من الاستيراد، التكامل مع المؤسسات الكبيرة وتحقيق التنمية الجهوية لرفع مستوى المعيشة في المناطق الريفية والتقليل من حركة الهجرة إلى المدن) فيساهم تبني هذه المؤسسات لفلسفة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق رفاهية المجتمع مع تعزيز سمعتها ومكانتها في السوق، كما يساعدها على عقلانية استخدام مواردها بما يتناسب مع متطلبات البيئة والمجتمع. لذلك يستلزم عليها التحسس أكثر بأهمية المسؤولية

الاجتماعية اتجاه العاملين، المجتمع، البيئة والأطراف المتعاملة معها للاستجابة مع هذه الفلسفة الجديدة، بالإضافة إلى ضرورة سعي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى أبعد من تطبيقات التشريعات القانونية، الاجتماعية والبيئية. ومحاولة اتخاذ المسؤولية الاجتماعية كسلوك طوعي يمكن إدماجه ضمن أولويات التخطيط الاستراتيجي.

المراجع:

1. صالح السحيباني، حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، شركة الراجحي للخدمات المالية، 23-25 مارس، 2009، بيروت، الجمهورية اللبنانية.
2. محمد إبراهيم عبيدات، التسويق الاجتماعي، دار وائل للنشر، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2004.
3. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة، الطبعة 2، 2011، عمان، الأردن.
4. طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة 3، دار وائل للنشر، 2010، عمان، الأردن.
5. نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، 2009، دار الحامد، عمان، الأردن.
6. أحمد فلاح الجعافرة، أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في المكونات ذات البعد الإستراتيجي للمصارف في الأردن، أطروحة لاستكمال متطلبات منح درجة دكتوراه فلسفة في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2009.
7. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلة علمية عالمية محكمة، المجلد 6، العدد 3، تموز 2010، وفاء التميمي كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
8. المشروعات الصغيرة وأثرها في القضاء على البطالة، صابر أحمد عبد الباقي، كلية الآداب، جامعة المنيا.
9. ماهر حسن المحروق وإيهاب مقابلة، مركز المنشآت الصغيرة والمتوسطة، Small and medium enterprises center، مركز تابع للأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية وبنك الإنماء الأردن، "المشروعات الصغيرة والمتوسطة أهميتها ومعوقاتهما، أيار 2006، جبل عمان، الدوار الثاني، عمان، الأردن.

10. أيت عيسى عيسى - جامعة تيارت - مجلة اقتصادية شمال إفريقيا - العدد السادس - "المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر آفاق وقيود"، ص 273.

11. كتاب الجميع الوسط، العدد 2439، الاثنين 11 مايو 2009 / 15 جمادى الأولى 1430.

12. Jean pasquero, La responsabilité sociale de l'entreprise comme objet des sciences de gestion, « un regard historique » presse de l'université de Québec, 2005

13. La responsabilité social des entreprises à exportation et développement c'est l'affaire de tous, EDC : exportation et développement.

14. La responsabilité sociale des entreprises, Septembre 2009, un levier de transformation du dialogue sociale.