

الممارسات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية - المؤسسة والمجتمع -

Practical practices of social responsibility - institution and society -

فوزية زنقوفي¹*, نجيمة قرزط²Fouzia ZENKOUFI¹, Najima KORZET²

*جامعة 8 ماي 1945 قالمة (الجزائر) fzenkoufi@yahoo.fr

²جامعة عباس لغرور خنشلة (الجزائر) korzetnajima@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/06/30

تاريخ القبول: 2023/04/27

تاريخ الإرسال: 2022/09/02

Abstract

It is no longer an option as much as it has become an awareness and a social commitment to preserve the survival and continuity of the institution. Therefore, the concept of social responsibility is the result of a mutual dynamic interaction between society and the business environment. This concept has evolved to attract attention and focus on the need for institutions on their various activities to fulfill their societal duties in achieving sustainable development and in solving community problems and protecting the environment.

Accordingly, our subject falls with in the analysis of identifying social responsibility and the disclosure of the strategic visions that explain it, as well as explaining how the applied behaviors embody social responsibility, and what is the effectiveness of their applied practices ?

Keywords: social responsibility, social responsibility theory, applied behavior, applied practices.

ملخص

إن تغيير سبل التعامل مع المجتمع والبيئة ومختلف الأطراف الفاعلة في المؤسسات، لم يعد خيارا بقدر ما أصبح وعيا والتزاما اجتماعيا للمحافظة على بقاء المؤسسة واستمرارها. لذلك فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو نتيجة دينامية التفاعل المتبادل بين المجتمع وبيئة الأعمال. وقد تطور هذا المفهوم لجلب الانتباه والتركيز على ضرورة قيام المؤسسات على مختلف نشاطاتها بواجباتها المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة وفي حل مشكلات المجتمع وحماية البيئة.

وعليه فإن موضوعنا يندرج في تحليل ماهية المسؤولية الاجتماعية والكشف عن الرؤى الاستراتيجية المفسرة لها. **الكلمات الدالة:** المسؤولية الاجتماعية، نظرية المسؤولية الاجتماعية، السلوكيات التطبيقية، الممارسات التطبيقية.

* المؤلف المرسل.

1. مقدمة

يرتبط مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع بتطبيق مفاهيم المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات في شكل التزام اجتماعي يخدم المجتمع، بناء على اعتبارات أخلاقية تعمل على تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي.

لذلك فإن المسؤولية الاجتماعية بطبيعتها ليست جامدة، بل هي ديناميكية وواقعية مواءمة مع التطور المستمر في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وهذا ما حول الاتجاه إلى سياسة التوجه نحو الاستفادة من سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة وحماية البيئة في ضوء سلوكيات أخلاقية وممارسات مجتمعية تتكفل بها المؤسسات في توفير آليات فاعلة لمواجهة مختلف التحديات الراهنة، ومحاولة إيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية بصفة خاصة.

ولكون المؤسسات تتأثر بالمناخ الاجتماعي السائد وبالضغوط المجتمعية، فهي تلتزم طوعيا لتكون مسؤولة اجتماعيا، وتتجاوز بذلك الحد الأدنى القانوني إلى ما هو مطلوب اجتماعيا في ظل بيئة الأعمال المتطورة والمتجددة، فالمسؤولية الاجتماعية تتجسد في ذلك التفاعل الإيجابي مع المجتمع والمشاركة في حل مشكلاته. وعلى هذا الأساس فإن المسؤولية الاجتماعية تنفي اعتبارات المكسب المادي كهدف رئيسي للمنظمات، فهي نظام مفتوح يرتبط بالجوانب الأخلاقية والاجتماعية، ويعمل على تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية، من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة. ووفقا لذلك، يمكننا طرح التساؤل الرئيسي للموضوع:

- ماهي السلوكات والممارسات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية؟

وبناء على هذا التساؤل، اعتمدنا على المنهج الوصفي لفحص العوامل المؤثرة في تفعيل المؤشرات المشكلة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وعرض وتفسير المقاربات النظرية الإعلامية والإدارية للمسؤولية الاجتماعية.

كما استخدمنا المنهج الوصفي في وصف وتحليل فاعلية الممارسات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية من خلال بعض الالتزامات والسلوكيات المجسدة في تطبيق معانيها من طرف المؤسسات.

2. المؤشرات الفاعلة في تشكيل المسؤولية الاجتماعية (النشأة والمفهوم)

إن الاهتمام بالبعد الاجتماعي للمؤسسات سواء ذات الطابع الإنتاجي أو الخدمي، يجعلها طرفا فاعلا ومسؤولا في البيئة التي تتواجد فيها، فهذا البعد الاجتماعي يلزمها بالضرورة مراعاة الجوانب الأخلاقية والاجتماعية في نشاطاتها، والدعوة إلى عدم طغيان الهدف الربحي على دورها الاجتماعي اتجاه كل الأطراف المتفاعلة. وبهذا يظهر مفهوم المسؤولية وهو يرتبط بمفهوم العدل والأخلاق والتنظيم الاجتماعي.

ومن أجل تحقيق التكيف الاجتماعي للمؤسسات وتحقيق التضامن الاجتماعي، تظهر لنا المسؤولية الاجتماعية كمفهوم حيوي يرتبط بتنظيم أفعال الفرد داخل المجتمع، وما يترتب على تلك الأفعال من نتائج ايجابية أو سلبية داخل الكيان الاجتماعي. فالشعور بالمسؤولية الاجتماعية وتحمل نتائجها يحقق للفرد التكيف النفسي والاجتماعي، وهذا بسبب ارتباط هذا المفهوم بالعديد من المفاهيم المجتمعية المعاشة لقيم المجتمع، مثل الحقوق والواجبات، الهوية والمواطنة، الأخلاق والقيم، الإدراك الاجتماعي والضمير الفردي والجماعي¹.

بمعنى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه المجتمع تمتد إلى الالتزام بتحقيق أهداف المجتمع بشكل متوازن، بحيث يتوزع الاهتمام الذاتي بالمؤسسة والاهتمام العالي بالمجتمع².

وهذا ما أشار إليه كل من *Keith DAVIS, william FREDDERICK*، إلى أن المسؤولية الاجتماعية تتمثل في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والاقتصادية، وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة³.

وبذلك تتجلى المسؤولية الاجتماعية في مجموع السلوكيات المرغوبة التي تعكس القيم المشتركة بها بصورة واسعة النطاق في ثلاثة أنواع للتفاعلات الاجتماعية، في المجتمع والأدوار الاجتماعية والالتزامات الشخصية.⁴ وبالنسبة للتعريفات القانونية الدولية لهذا المفهوم، حيث يعرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل.

ويعرفها البنك الدولي بأنها 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، وتكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة.

وتعرفها أيضا منظمة العمل الدولية بالمبادرات الطوعية التي تقوم بها المؤسسات علاوة على ما عليها من التزامات قانونية. فهي طريقة تستطيع أن تنتظر بها أية مؤسسة في تأثيرها على جميع أصحاب المصلحة المهنيين، كما تعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تكملة للوائح الحكومية أو السياسة المجتمعية وليست بديلا عنهما⁵.

وعموما هناك اتجاهين رئيسيين في تعريف المسؤولية الاجتماعية، حيث يتأثر الاتجاه الأول بالدراسات الغربية التي تعنى بمسؤولية الفرد أمام المجتمع، مثل مسؤولية رب الأسرة أو السلطة بتوفير الصالح العام. أما الاتجاه الثاني فهو متأثر بالجانب الروحي والديني الذي ينبع من داخل الفرد نفسه وليس من خارجه.

وهذا ما يوضح لنا المؤشرات الفاعلة في تشكيل هذا المفهوم، والتي تتضح في الفهم والاهتمام والمشاركة. فالفهم يتشكل من تلك الرابطة العاطفية بين الفرد وجماعته والتي تحافظ

على سلامة الجماعة وتماسكها. أما الاهتمام فهو يتضمن فهم الجماعة في حالتها الراهنة من حيث أنظمتها وقيمها ووضعها الثقافي، وكذلك فهم حاضرها وتاريخها والظروف والقوى المؤثرة فيها. وبالنسبة للمشاركة، فهي تقبل الفرد للأدوار الاجتماعية التي يقوم بها وما يرتبط بها من سلوك وتوقعات.

فمن خلال هذه المؤشرات تظهر المسؤولية الاجتماعية بمثابة عقد اجتماعي ما بين منظمات الأعمال والمجتمع في شكل علاقات متفق عليها وواجبات متصلة بالمؤثرات المشاركة في تحقيق سعادة المجتمع ورفاهيته.⁶

إن التعريفات العديدة والمتباينة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية تعكس سياسة التوجه نحو الاستفادة من سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة وحماية البيئة. فضلا عن تأكيدها على أهمية أخلاقيات الأعمال في ممارسة النشاط الاقتصادي والمساهمة في تنمية المجتمع وحل مشكلاته.

وإذا تعمقنا في تحليلنا لهذا المفهوم، فهو يعمل على تبني أساليب عمل أخلاقية للمحافظة على الحقوق ومراعاة أخلاقيات الأعمال وحقوق العمال ومحاربة الفساد والحفاظ على المواد المختلفة وحماية البيئة. كما تتعدى المسؤولية الاجتماعية إلى أهم الممارسات المجتمعية، لتشمل مساهمة المؤسسات في الأعمال الخيرية وتوفير آليات فاعلة لمواجهة مختلف التحديات المجتمعية الراهنة ومحاولة إيجاد الحلول لها.⁷

إن تحليلنا لمفهوم المسؤولية الاجتماعية يضعها في موقع دينامي واقعي مواكب للتطورات المستمرة وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية. وهذا ما جعل بعض المحللين لهذا المفهوم يتفقون على وجود تطور مرحلي لتجسيد هذا المفهوم، حيث كانت بداياته في مضمون الثورة الصناعية التي تميزت بوجود استغلال غير عقلاني لجهود وطاقات العمال والموارد البشرية بصفة عامة، وذلك من خلال الاستناد والبحث في كيفية تحسين

إنتاجية العاملين. فهذه المرحلة قد شهدت نوعاً ما وعياً بسيطاً بالمسؤولية الاجتماعية، خاصة فيما يتعلق بتحسين أجور العاملين⁸.

ثم انتقلت المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أولية في الاستخدام التكنولوجي، والتي كانت مرتبطة بانتشار ظاهرة التلوث البيئي، مما ألزم الأمر بضرورة استيعاب البيئة ومتغيراتها الواسعة بهدف تحقيق الارتقاء النوعي في مستوى الحياة التي يعيشها الأفراد⁹.

بعدها تأتي مرحلة الكساد العالمي التي فرضت تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين، خاصة مع ظهور نظرية كينز التي دعت إلى وجوب تدخل الدولة لإعادة التوازن الاقتصادي، وهذا ما أدى إلى بناء أرضية لتأصيل أفكار ومتطلبات المسؤولية الاجتماعية، وذلك بفضل تعزيز دور النقابات في مطالبتها بتحسين ظروف العمل وسن قوانين جديدة تكفل الحد الأدنى للأجور وإشراك العاملين بالإدارة. وهنا بدأت المسؤولية الاجتماعية تحتل مكانة استراتيجية في سير نشاط المؤسسات.

ومن أهم الأفكار في هذا التطور المرحلي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية هي تلك العلامات البارزة في تأثير الأفكار الاشتراكية، والتي دفعت المؤسسات في الدول الغربية إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية خاصة فيما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي.

فهذا التطور المهم ساهم في بروز مواجهات واسعة بين الإدارة والنقابات وزيادة توعية الأفراد خاصة بالمخاطر البيئية والتي كانت تركز آنذاك على المطالبة بتحسين نوعية الوقود والحد من الانتهاكات البيئية المختلفة. وهذا ما أدى إلى الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والبيئية والأخلاقية للعاملين، من خلال تبني هذا المفهوم المجتمعي الذي عمل على تطوير مقاييس الأداء الاجتماعي¹⁰.

3. المقاربات النظرية الإعلامية والإدارية المفسرة للمسؤولية الاجتماعية

يختلف كتاب الإدارة والإعلام في حصر نطاق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وفي تفسير حدود العلاقة التي يجب أن تربط بين المؤسسات والمجتمع. دون إغفال الإسهامات العلمية لكل من الاتجاهات الفكرية والأساسية في تفسير التأصيل التاريخي للمسؤولية الاجتماعية وفي بناء نظرية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في جميع المجالات المهيمنة.

وعليه فإن أساس نظرية المسؤولية الاجتماعية يقوم أو يستهدف تحقيق التوازن والالتزام بالمواثيق الأخلاقية في إطار ما يخدم مصلحة المجتمع، وذلك من خلال التحرر من القيود الحكومية التي تحد من خدمة الصالح العام وفي حدود الحرية والمسؤولية، لذلك تركزت مجهودات العديد من الكتاب والباحثين في حصر العديد من المفاهيم الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في جميع المجالات المختلفة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك من خلال المهام والأدوار التي يلتزمون بأدائها أمام المجتمع والتي تعكس الأوضاع التاريخية والحضارية على المستوى المحلي والدولي.

فالأسس العامة المتجسدة في نظرية المسؤولية الاجتماعية قائمة على تحقيق الديمقراطية للمجتمع بواسطة تطبيق بعض الواجبات والالتزامات غير الموثقة ولكنها معترف بها ضمناً.

وعموماً تتحدد الرؤية العلمية في تفسير المسؤولية الاجتماعية من خلال نظريات الإعلام التي صنفها أساتذة الإعلام الأمريكيين "تسيودر بترسون" و"فريديسبرت" و"ويلبرشرام" سنة 1956م إلى أربع نظريات وهي: نظرية السلطة، النظرية الليبرالية، نظرية المسؤولية الاجتماعية والنظرية الشيوعية¹¹.

وقد تلخص مضمون هذه النظريات في النقاط الأساسية التالية:

- وسائل الإعلام هي أدوات لتحقيق سياسة الحكومة.

- من أهداف الإعلام هو الأخبار والترفيه والترويج لبيع السلع والمشاركة في اكتشاف الحقيقة ومراقبة الأنشطة الحكومية.
 - إن وسائل الإعلام هي سلطة تراقب السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية، فتتشر أخبار السلطة وتنفذ أعمالها.
 - من حق المجتمع فرض الرقابة والإجراءات والقيود القانونية لمنع نشر أية أفكار ضد الاشتراكية.
 - القيام بالوظائف الممكنة والأدوار الاجتماعية والالتزام بالقيم الثقافية المقبولة للمجتمع¹².
- بالنسبة للاتجاهات الإدارية، فقد انطلقت من النظريات النيوكلاسيكية إلى أصحاب المصلحة، وصولاً إلى المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- وقد حصرت النظرية النيوكلاسيكية المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المكسب المادي، بمعنى تحقيق أقصى قدر من الأرباح للمساهمين، لذلك فهي عرفت بنظرية المساهم، والتي وضحت موقفها المؤسس على فكرة أن تعظيم الثروة يعني تحقيق الرفاه العام، ومن ثم فإن منظمات الأعمال ليست لديها مسؤوليات اجتماعية، حتى ولو كانت هي سبب المشكلة المطروحة. ومن أهم منظري هذه النظرية الاقتصادية Milton Friedman الذي أكد على أن منظمات الأعمال لها مسؤولية اجتماعية وحيدة هي توظيف الموارد في النشاطات الربحية، شرط احترام المنافسة الحرة والمفتوحة والابتعاد عن الغش والتدليس وبذلك أصبح Milton Friedman رائداً للمبدأ النيوكلاسيكي الذي يعتبر الربح هو المقياس الأساسي لكل القيم. أما أصحاب نظرية المصلحة، فيعتبرون أن منظمة الأعمال وقطاع الأعمال يمثلان جزءاً من المجتمع. ومن أبرز المنظرين لهذا الاتجاه Edward Freeman والذي يعرف بصاحب المصلحة، بحيث أن كل فرد أو مجموعة من الأفراد بإمكانهم التأثير أو التأثر بإنجاز المنظمة لأهدافها¹³.

وعموماً فقد ساهمت نظرية أصحاب المصلحة بشكل بارز في تطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فلا يجب أن يكون الربح هو الهدف الوحيد للمنظمة، ومن جهة أخرى يجب التعامل مع أصحاب المصلحة بحسب ترتيب درجة السلطة لديهم ورغباتهم ومتطلباتهم، بحيث يكون التعامل مبنياً على التصرفات الاجتماعية والأخلاقية المسؤولة.

ووفقاً لهذا التحليل النظري لتطور نظرية المسؤولية الاجتماعية، فقد ساهم في بروزها كإطار نظري محدد النطاق جملة من الظروف الفكرية، الاقتصادية، المؤسسية والمهنية.

لقد تطورت هذه النظرية عندما بدأ الفكر الغربي يتجه إلى مراجعة الفكر السائد ومحاولة تغييره وعدم التسليم ببعض الثوابت كقاعدة ممنوع تجاوزها. كما أدى التغيير في المناخ الاقتصادي إلى التفكير في تعاملات جديدة في ظل زيادة تركيز الصناعات لدى الأقلية التي منعت الأفراد الجدد من دخول السوق¹⁴.

وبالاستناد إلى الظروف والمتغيرات المؤسسية، فقد أسهمت العديد من الاتحادات والجمعيات المهنية في صدور موثيق الشرف المهنية. كما أسهم ذلك في ظهور مختلف الأشكال التحريرية وما صاحبهما من تطوير في أساليب الدعاية واستغلال مختلف الوسائل للسيطرة والتحكم بال جماهير. فضلاً عن بروز عدداً من الشخصيات التي تتسم بالشجاعة والأخلاق.

وبهذا فإن نظرية المسؤولية الاجتماعية ظهرت من أجل مراعاة التوافق بين صالح الفرد وصالح المجتمع. فالأساس الفكري الذي انطلقت منه هو أن الحرية حق وواجب ونظام ومسؤولية في وقت واحد.

4. السلوكات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية

تتجسد السلوكات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية في تطبيق معانيها من طرف المؤسسات، بمعنى ماهو سلوك المؤسسة؟ وماهو رد فعلها الاجتماعي؟ وكيف تظهر مساهماتها في القضايا الاجتماعية؟

إن تحليلنا لهذه الممارسات العملية يكشف لنا مدى ارتباط منظمات الأعمال بالمجتمع الذي يعمل على تدعيمها بالسماح لها بالمحافظة على بقاءها واستمرارها. لذلك فهي تلتزم اجتماعيا بسلوكات إيجابية تعمل على تحقيق الربحية وبما يخدم مصالحه. كما تعمل على حماية المصالح لتحقيق الأرباح، وهذا ما يجعل المسؤولية الاجتماعية التزاما اجتماعيا.

ولكون المنظمات تتأثر بالمناخ الاجتماعي السائد ومختلف الضغوط الاجتماعية، فلا تكتفي بالالتزام الاجتماعي فقط، بل تتعدى نشاطاتها إلى معالجة المشكلات الناجمة عن أنشطتها بمحض إرادتها، فهي تستجيب طوعيا لتكون مسؤولة اجتماعيا. لذلك فهي تتجاوز الحد الأدنى القانوني إلى ما هو مطلوب اجتماعيا كرد فعل لمختلف الضغوطات¹⁵.

وبناء على الالتزام الاجتماعي ورد الفعل الاجتماعي، تصبح المنظمات بفضل المسؤولية الاجتماعية ذات حس اجتماعي توقعي وقائي من خلال الاستجابة الإيجابية الطوعية للمشاركة في معالجة المشكلات الاجتماعية، سواء نجمت هذه المشكلات عن المنظمة أم لا. وتتضح جليا التطبيقات العملية للمسؤولية الاجتماعية في تنفيذ الالتزامات تجاه المجتمع عن طريق الالتزام بالمعايير المهنية، مثل الدقة، الموضوعية، المصادقية والتوازن.

إن المؤسسات العامة والخاصة ومنظمات المجتمع المدني وجدت لتبقى ولتقديم منتجات وخدمات للجمهور، مما ألزمها ذلك العمل على تبني مفاهيم المسؤولية الاجتماعية. وأهم ما يميز واقعية الممارسات أن المؤسسة مسؤولة اجتماعيا بتواجد وتطبيق مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي، مع احترام مصالح الفاعلين واحترام سيادة القانون من أجل

تحقيق التوازن في مستوى السلطة والمسؤولية، خاصة في تشجيع المنظمات للمشاركة الفعالة للجنسين في اتخاذ القرارات. كما تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، بفضل ضمان استمرارية ثقافة الإبداع والمساهمة في المحافظة على الموظفين المؤهلين وكلها تدرج تحت نطاق السمعة الطيبة للمؤسسات.

لذلك يتعين على المؤسسة الالتزام بوضع وتحديد قيمها ومبادئها الجوهرية، من خلال وضع هياكل حوكمية تعمل على تعزيز السلوك الأخلاقي في داخل المنظمة وفي تفاعلها مع الآخرين.

ومن أهم السلوكيات التطبيقية لمعنى المسؤولية الاجتماعية هي المساهمة في المجتمع المحلي وبالكيفية التي تدير بها المؤسسة الآثار المترتبة على نشاطاتها المجتمعية والمجموعات التي تعمل في نطاقها، مما ينعكس أو يؤثر حتميا على رفاهية المجتمع المحلي وانجاز أعمالها. وهذا ما يدفعها إلى توجيه جهودها بشكل مباشر لمساهمة المؤسسة أن تضطلع بالاحترام لحقوق أفراد المجتمع، وفي اتخاذ القرارات المتعلقة ب حياة مجتمعاتهم.

وضمن هذا الإطار تثبت مساهمة المؤسسة في تنمية المجتمع المحلي¹⁶. وعموما تتمثل المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع في تلك الأنشطة النافعة لأفراد المجتمع، ولكن بالمشاركة مع الحكومة بغرض القضاء على المشكلات الاجتماعية. ويتحقق ذلك باتباع الممارسات الآتية¹⁷:

- فتح الحوار المشترك بين منظمات الأعمال والقوى الفاعلة خاصة في المجتمعات المحلية، بهدف انجاز شراكة فاعلة تسعى للحفاظ على حقوق أفراد المجتمع.
- السعي والعمل على توفير وتزويد الفئات المحتاجة بالأكل والشرب واللبس، خاصة في المناسبات الخاصة والمميزة للمجتمع.
- تشجيع وتفعيل التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية لتمويل الاحتياجات المجتمعية.

- التحفيز على تشجيع مواصلة الدراسات العليا على المستوى الداخلي والخارجي وإقامة المختبرات البحثية في الجامعة.
- التكفل بالدعم الصحي وإقامة المستوصفات الطبية وتجهيز غرف العمليات، وبناء المستشفيات للأمراض الخطيرة والتكفل بعلاج المرضى في الخارج.
- المساهمة في الأنشطة البيئية والمساعدة المادية في حالة الكوارث الطبيعية.
- مساعدة الدولة في تمويل الخدمات الاجتماعية من خلال الالتزام بدفع الرسوم والضرائب، وهذا في إطار الإسهامات الاجتماعية.
- المساهمة في دعم الأنشطة الرياضية والمرافق والمنترهات في إطار المبادرات التتموية. ويرتبط الواقع التطبيقي لنطاق المسؤولية الاجتماعية في مختلف المجالات خاصة الثقافية، الاجتماعية، البيئية الاقتصادية والقانونية بمايلي¹⁸:
- دعم التطور الثقافي والحضاري بنشر ثقافة الالتزام بالأنظمة والقوانين في المجتمع، وذلك في إطار تعزيز الثقافة الوطنية والتاريخية ودعم التواصل الثقافي العالمي.
- احترام الأنظمة والقوانين والثقافات المختلفة، من أجل تعزيز القيم الأخلاقية والتكافل الاجتماعي في مواجهة المشكلات الاجتماعية والطبيعية ودعم مختلف الأنشطة الرياضية والصحية.
- تطوير بيئة العمل ضمن الممارسات البيئية الصحيحة في العملية الإنتاجية محليا وعالميا.
- تدعيم الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والالتزام بالأنظمة والقوانين، والاهتمام بتكوين وتدريب الموظفين لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة والعدل والاستحقاق في إطار الشفافية.
- وعلى ضوء هذا الواقع التطبيقي للمسؤولية الاجتماعية، يعتبر الإنفاق على الموارد البشرية في المؤسسات استثمارا حقيقيا، يعود عليها بالمنفعة على المدى القصير والبعيد. فالمؤسسة تسعى جاهدة في إطار المسؤولية الاجتماعية إلى توفير البرامج التدريبية والتعليمية

لتنمية المهارات الفنية والإدارية، وذلك في إطار عملية الاستثمار في قدرات الموظفين، لأنه من بين الانتهاجات الحديثة للمؤسسات هو جعل العنصر البشري محورا رئيسا يتم إشراكه في مناقشة الرؤية والأهداف والسياسات.

5. فاعلية الممارسات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية

إن منطق الواقع الاجتماعي والاقتصادي بصفة خاصة، لا يستطيع إبعاد نطاق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات عن جانبها الأخلاقي وتحقيق المكاسب الاقتصادية، بمعنى لا يمكن أن تتفصل النشاطات المؤسساتية عن منطق الربح والخسارة، فهي واجب طوعي من المؤسسات اتجاه المجتمع، فهذا لا يمنعها من تحقيق منافع ممارساتها، لكن ضمن محدوديات وشروط مجتمعية تتوافق ومعايير المجتمع في ظل مجتمع المعرفة. فالمجتمع في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصال يلزم مؤسساته بتحمل مسؤولياته ومعالجة مشاكله في مختلف التغيرات والظروف الطارئة. لذلك فإن المؤسسات تلتزم بضرورة ربط ممارساتها بقيم المجتمع وفلسفته.

ولكون المسؤولية المجتمعية نابعة من مصادر القوة الاجتماعية التي تمتلكها المؤسسات الإنتاجية، فهذه الأخيرة ملزمة بتحمل مختلف الممارسات العلانية والتفاعلية ضمن مدخلاتها ومخرجاتها داخل الإطار المجتمعي والبيئي الذي يحيط بها، خاصة في معالجة المشكلات البيئية. وبذلك تتحقق المنفعة المتبادلة بين المجتمع والمؤسسة بفضل واجب المسؤولية الاجتماعية التي تعتبر بمثابة عقد أو اتفاق تلتزم بموجبه المؤسسات بتحقيق وإرضاء مصالح المجتمع. ومن أهم استراتيجيات المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها، هي وضع وممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية التي تشكل أثرا بالغا في رسم استراتيجيات المؤسسات¹⁹.

وكما سبق، فإن المؤسسات الإنتاجية تعمل على تعزيز وتقوية سمعتها ضمن منظمات الأعمال، لذلك فهي تسعى من خلال الممارسات التجارية إلى التفوق والحفاظ على جودة ومكانة المنتج أو السلعة، تحت شعار أن السمعة هي القيمة التي تخلق منهج العمل. وبتطبيق أفضل وأنجع الممارسات الاجتماعية والبيئية والأخلاقية، يتضح تطبيق مفهوم التنمية المستدامة الذي يجمع بين المردودية الاقتصادية والتناسق الاجتماعي والانشغالات البيئية.

وفي هذا السياق الالتزامي للمؤسسات، فلقد قدمت الأبحاث المتعلقة بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والربحية، نتائج متناقضة وغير واضحة بسبب إشكالية صعوبة قياس الأداء الاجتماعي. فالمكاسب الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية هي قليلة جدا مقارنة مع تكاليفها الضخمة، مما يؤثر سلبا على إنقاص ربحية المؤسسات.

وعموما مهما كانت طبيعة هذه الدراسات ونتائجها السلبية أو الإيجابية، فإن المسؤولية الاجتماعية تسهم في تحسين الأداء المالي للمؤسسات نتيجة زيادة الإنتاجية وتحسين نوعية المنتج، وبالتالي ارتفاع حجم المبيعات بسبب تقليل تكاليف التشغيل وولاء العاملين وتفضيل العملاء والمستهلكين لمنتجات وخدمات مؤسسة معينة²⁰. وهذا ما يعزز العلاقة التبادلية بين الأداء المالي والأداء الاجتماعي، وكلاهما يؤثر على الآخر، لأن المؤسسات الناجحة ماليا تتفق أكثر على الأداء الاجتماعي بتحملها النفقات، مما ينعكس إيجابيا على الأداء الاجتماعي الذي يساعد المؤسسات أن تصبح أكثر نجاعة ماليا. وهذا هو جوهر الأداء التنظيمي الذي يشمل كفاءة الأداء المالي والأداء الاجتماعي معا.

وبالاستناد إلى السمعة الجيدة والمميزة للمؤسسات، فهي بذلك تكون قادرة على استقطاب اليد العاملة ذات الكفاءة العالية والحفاظ عليها، مما يولد لدى الإطارات رغبة في الاستمرار بالولاء للمؤسسة والعمل فيها والمحافظة على مختلف مواردها، وهذا يفضل ارتفاع مستوى الشفافية والنزاهة واحترام أخلاقيات العمل. لكن لا يجب أن ينظر إلى المسؤولية الاجتماعية

كوسيلة لبلوغ العوائد المالية، بل الفهم والتطبيق الواقعي لكل الممارسات المجتمعية هو بمثابة التزام اجتماعي يتوجب أدائه تجاه المجتمع وإن لم يحقق العوائد الاقتصادية، بسبب أن المؤسسات ترتبط بمتغيرات تنظيمية تتعرض لها باستمرار، مثل الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية، حجم الضغوط الاجتماعية، صورة المنظمة وسمعتها، وعوامل أخرى اجتماعية واقتصادية، دون إغفال العوامل الثابتة لدوافع تبني برامج المسؤولية الاجتماعية، والمتمثلة في الدافع الأخلاقي والاجتماعي²¹.

وبالرجوع إلى تحقيق التنمية المستدامة في تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية، فإن كل من مفهومي المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة يتداخلان ويتقاربان في المجال التطبيقي. إذ تعنى المسؤولية الاجتماعية بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في النشاطات التجارية، وتعنى التنمية المستدامة بالتوفيق بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، مثل الاندماج في المجتمع من خلال التنمية المحلية، إثراء الحوار الاجتماعي، احترام حقوق الإنسان وغيرها من أنواع الالتزامات بأخلاقيات الإدارة. وهذا ما يعرف بالنسيج الاجتماعي المتماسك والذي يعمل على تحسين الأداء بما ينفع ويخدم المجتمع والبيئة في ضوء الانضمام للمعايير الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

ومما سبق فإن ثقافة المسؤولية الاجتماعية تتأثر بالثقافة التنظيمية السائدة، حيث أن بعض العوامل الثقافية تحدد طبيعة المسؤولية الاجتماعية المعتمدة. لذلك تختلف ثقافة المسؤولية الاجتماعية باختلاف التوجهات الثقافية والاجتماعية، حيث تتحدد وفقا لهذه الثقافات برامج المسؤولية الاجتماعية ونطاقها وأهدافها.

وعلى هذا الأساس فقد تطورت ثقافة المسؤولية من مجال العمل الخيري والاجتماعي القائم على المبادرات الفردية والمساعدات والإعانات والهبات المالية، إلى بعد استراتيجي طويل المدى يهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة. وهذا ما ساعدها على التوسع والانتشار كقاعدة

تتطلب منها كل المؤسسات في مختلف المجالات والميادين، وتحويل برامجها إلى خطط وظيفية وتنفيذية قابلة للقياس والتقييم.

وعليه، تتبثق المسؤولية الاجتماعية من مفاهيم التضامن الاجتماعي، لكون المؤسسات تلتزم اجتماعيا بتقديم الحلول لمختلف المشكلات المجتمعية في إطار إمكانياتها المادية والفنية والبشرية. حيث تعمل المؤسسات أو المنظمات بصفة عامة كنظام مفتوح يعتمد على التفاعل المستمر للمدخلات والمخرجات.²²

6. خاتمة

لقد تطور الجانب الدينامي للمسؤولية الاجتماعية في دعم التطور الثقافي والحضاري ونشر ثقافة الالتزام بالأنظمة والقوانين في المجتمع في إطار تعزيز الثقافة الوطنية والتاريخية ودعم التواصل الثقافي العالمي. وقد أسهم الجانب الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز القيم الأخلاقية والتكافل الاجتماعي. دون إغفال المجال البيئي والاقتصادي والقانوني.

وفي ضوء تفعيل الممارسات التطبيقية لهذه المجالات، فإن المؤسسات تسعى جاهدة وطوعيا لتحقيق الكفاءة والفاعلية واستخدام الموارد بشكل رشيد لإنتاج السلع والخدمات والتوزيع العادل للعوائد على عوامل الإنتاج. وضمن هذه الممارسات تزداد فاعلية المسؤولية الاجتماعية في الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات لمختلف التدابير المجتمعية. لذلك فقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية نشاطا علاجيا لإزالة الأنشطة غير المقبولة قانونيا. وعلى هذا الأساس فإن المسؤولية الاجتماعية تكون أكثر انسجاما مع الأخلاقيات خاصة في السلوك العام للأفراد في المجتمع. فالأخلاقيات تعمل على تحقيق المسؤولية الاجتماعية، وتمثل أساسا قويا للتطور نحو مفاهيم جديدة لأخلاقيات المنظمات.

وأخيرا يمكن القول أن الإخلال بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تتجم عنه مخالفات ومتابعات قضائية، فهي وسيلة فعالة لتعزيز سمعة المنظمة وتحسين صورتها في السوق، من خلال تحقيق المنفعة المتبادلة بين المجتمع ومنظمة الأعمال في شكل عقد تلتزم بموجبه

المنظمة بتحقيق مصالح المجتمع، وذلك بقيامها بالأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، مكافحة التلوث، خلق فرص العمل وحل الكثير من المشكلات المجتمعية.

7. الهوامش والمراجع

¹ أزهار صلاح عبد الحميد: التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية في ضوء بعض المتغيرات الأكاديمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية-علم النفس، مكة المكرمة-السعودية، 2011م، ص48.

² سعادة راغب أحمد الخطيب: مدخل إلى العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2000م، ص36.

³ Renouard, C. (2007). La responsabilité éthique des multinationales. Presse universitaires de France. France. p.49.

⁴ حميد سالم خلف: المسؤولية الاجتماعية لدى أبناء الريف، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة بغداد-العراق، 1996م، ص29.

⁵ صالح الحموري، رولا المعاينة: المسؤولية المجتمعية للمؤسسات من الألف إلى الياء-الموجة الرابعة للإدارة-، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2015م، ص17.

⁶ ليث بدر يوسف، زهراء حسين الحداد: المسؤولية الاجتماعية في الصحافة الإلكترونية-الأسس النظرية والتطبيقية-، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016م، ص21، 22.

⁷ مقدم وهيبة: المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال-المفهوم والأهمية، الإدارة والتقييم التجارب الدولية-، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان-الأردن، 2019م، ص20، 21.

⁸ عبد الله خبابة، صهيب خبابة: المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة الجزائر)، الملتقى الدولي الثالث-منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2012م، ص2.

⁹ Hollouay R. H. (1974). The Environment of marketing management, 3rd ed, Newyork. p. 216.

¹⁰ ليث بدر يوسف، زهراء حسين الحداد: مرجع سابق، ص24، 25.

¹¹ مصطفى فوقة، حمزة شلغوم: بحث مقدم للجامعة حول حرية التعبير وأخلاقيات العمل الصحفي في الجزائر، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، الجزائر، 2011م، ص48.

¹² ليلي عبد المجيد: تشريعات الصحافة في مصر وأخلاقياتها-رؤية تحليلية-، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة-مصر، 1999م، ص19.

¹³ Gazal D. (2005). RSE et parties prenantes : quels fondements conceptuels? Les cahiers de la recherche, Centre lillois d'analyse et de recherche sur l'évolution des entreprises. mai. p5.

¹⁴ Rivers W. (1996). Wilburschramm: Responsibility in mass communication. Harper and Row publication. New York. p.76.

¹⁵ Edighaffer J.-R. (2001) Précis de gestion d'entreprise. Edition Nathan. France. p.57.

¹⁶ صالح الحموري، رولا المعاينة: مرجع سابق، ص99.

¹⁷ مقدم وهيبية: مرجع سابق، ص34،35.

¹⁸ صالح السحيباني: المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، ورقة بحثية مقدمة في

مؤتمر دولي بعنوان: دور القطاع الخاص في التنمية، بيروت-لبنان، 23 مارس 2009م، ص7،8.

¹⁹ خليل محمد حسن الشماخ: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-

الأردن، 2002م، ص103،104.

²⁰ مقدم وهيبية: مرجع سابق، ص57،58.

²¹ المرجع السابق، ص63.

²² Maignan I. Swaen V. (2014). La responsabilité sociale d'une organisation « intégration des perspectives marketing et managériales », revue Française du marketing, n°200, Décembre, p. 33-34.