

تاريخ المراجعة: 2018/02/01

تاريخ الإرسال: 2021/01/01

تاريخ القبول: 2021/02/18

أبعاد وأساسيات المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال
Dimensions and basics of social responsibility in
business organizations

قويدر بورقبة¹، رحمة مجدة حصباية²Kouider Bouragba¹, Rahma Majda Hasbaia²¹ dr.bouragbakouider@gmail.com، جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)،¹ Zian Ashour University of Djelfa (Algeria),
dr.bouragbakouider@gmail.com² rahmamajda@gmail.com، جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)،² Zian Ashour University of Djelfa (Algeria),
rahmamajda@gmail.com**الملخص:**

هدفت الدراسة الى تحديد أبعاد وأساسيات المسؤولية الاجتماعية حيث تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل متدرج وعبر مراحل زمنية طويلة، لكي يؤشر إلى انتقال المسؤولية الاجتماعية من مفهوم بسيط مقاس بمعايير محدودة تخص الوضع الداخلي للعاملين في المؤسسة، إلى مفهوم أكثر شمولاً واتساعاً من خلال الاهتمام بالمجتمع ككل والبيئة الخارجية بمختلف شرائحها ومكوناتها لكي تأخذ أبعاداً ومجالات شتى.

ومع ترسيخ وانتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية أصبح من الصعب على المؤسسات التعااضي عن دورها التنموي، وإحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع. وأهمية هذه المشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في الشعور بالمسؤولية وإنما أصبحت أمراً ضرورياً لكسب تعاطف المجتمع واحترامه وبالتالي النجاح والإقبال من الجماهير.

الكلمات المفتاحية: المجتمع، الوعي البيئي، الالتزام، المسؤولية الاجتماعية.

تصنيفات JEL: M14, Q00

Abstract:

The study aimed to define the dimensions and basics of social responsibility, as the concept of social responsibility developed gradually and over long periods of time, in order to indicate the transfer of social responsibility from a simple concept measured with limited standards related to the internal situation of the institution's workers, to a more comprehensive and broad concept through concern for society as a whole and the environment. The external various segments and components in order to take various dimensions and fields.

With the establishment and spread of the concept of social responsibility, it has become difficult for institutions to overlook their developmental role and their sense of social responsibility within society. And the importance of this social participation does not lie solely in a sense of responsibility, but it has become a necessary matter to win the sympathy and respect of the community and thus the success and acceptance of the masses.

Keywords:

community, environmental awareness, commitment, social responsibility.

JEL Classification Code: Q00, M14.

المؤلف المرسل: قويدر بورقبة، الإيميل: DR.BOURAGBAKOUIDER@GMAIL.COM

1. مقدمة:

في عام يتغير فيه كل شيء حيث تتحول الأسواق، تتطور التكنولوجيا ويتضاعف المتنافسون، يكثر الحديث عن التنمية المستدامة، البيئة، توقعات المجتمع واحتياجاته.... وتتعالى الأصوات من أجل حقوق الإنسان واحترامها بالرغم من أنها لم تكن موضوعا للاهتمام من قبل وخاصة أن المؤسسات ولعقود طويلة لم تحفل إلا بتحقيق أعظم الأرباح على حساب المجتمع وأطرافه. أما الآن فالمؤسسات مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحمل جزء من مسؤوليتها اتجاه المجتمع واعتماد رؤية

حديدة قائمة على مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع، قدرة تحسينه المستمر ورسم استراتيجيات ملائمة للاستجابة إلى كل توقعات أطرافه ما يحقق التوازن والتكامل والتطوير المتبادل بين المؤسسات والمجتمع.

فالمسؤولية الاجتماعية ظاهرة حديثة نسبيا تنمو بصورة حثيثة في الدول النامية وتمارس على نطاق واسع من البلدان المتقدمة وتتمثل في مبادرة المؤسسات باستثمار جزء من أرباحها من أجل تحقيق رفاه المجتمع ولإعطاء الجمهور صورة ايجابية وتأسيس قاعدة من المستهلكين الواعين وهي التزام من جانب المؤسسات بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي واجتمع على تحسين نوعية الحياة، وهناك وعي تام بأن إغفال عوامل المخاطر البيئية والاجتماعية قد يشوه صورة المؤسسة وسينعكس ذلك على قيمتها في السوق.

ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تصبح شيئا فشيئا من الممارسات الأساسية في ثقافة مؤسسات البلدان النامية وتؤدي إلى إيجاد نطاق حديد بين القطاعات العامة والخاصة من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية ونشر الوعي البيئي.

🚩 **الإشكالية:** ما هي أبعاد وأساسيات المسؤولية الاجتماعية ؟

السئلة الفرعية: وحتى يتسنى لنا الإلمام بجوانب البحث ارتأينا تجزئة الإشكالية المطروحة إلى عدة أسئلة فرعية تتمثل فيما يلي:

- ✓ ما هو مفهوم المسؤولية الاجتماعية ؟
- ✓ ماهي أبعاد المسؤولية الاجتماعية ؟
- ✓ ما هي مكونات المسؤولية الاجتماعية ؟

فرضيات البحث: ولمعالجة التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- ✓ المسؤولية الاجتماعية هي: هي التزام على منظمات الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة

الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها.

✓ تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في: البعد الإقتصادي، البعد الاجتماعي والبعد البيئي.

✓ تتمثل مكونات المسؤولية الاجتماعية في: الفهم، الإهتمام والمشاركة.

أهمية البحث: تستمد الدراسة أهميتها من خلال ان المسؤولية الاجتماعية تعكس المبدأ الشائع في مجال الأعمال والذي يشدد على أن المؤسسات يجب أن تقوم بإدارة أعمالها بشكل فعال وأخلاقي على كافة المستويات، إضافة إلى أنها يمكن أن تكون مصدرا للفرص والابتكار وتعزيز القدرة التنافسية، وذلك ما يعزز أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

أهداف البحث: تسعى هذه الدراسة إلى تحديد وإبراز أبعاد وأساسيات المسؤولية الاجتماعية من خلال مجموعة الأهداف الفرعية المتمثلة في:

1. الإجابة عن التساؤلات والتحقق من الفرضيات المطروحة.

2. تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

3. تحديد أساسيات المسؤولية الاجتماعية .

2. ماهية المسؤولية الاجتماعية

1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يوجد عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية للشركات تختلف باختلاف العلوم: علم الادارة وعلم الاقتصاد وعلم القانون وعلم الاجتماع..... وفيما يلي نستعرض بعضا منها:

✓ تعريف Sundra Holmes (1985): "هي التزام على منظمات الاعمال تجاه

المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة

التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها".¹

في هذا التعريف تناولت الباحثة جانبا واحدا من المسؤولية الاجتماعية وهو الذي يختص بالمجتمع وحل مشكلاته.

✓ تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (2004): "المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم. والمجتمع المحلي والمجتمع ككل".²

أضاف هذا التعريف عنصر "الاستمرارية" كشرط لتفسير السلوك الاجتماعي المسؤول للمؤسسة والذي يشمل العمال وعائلاتهم. والمجتمع بشكل عام. وفي نفس السياق ميز بعض الباحثين بين المسؤولية الاجتماعية والاستجابة الاجتماعية، باعتبار ان الأولى تستند الى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بعيدة الأمد بشكل التزامات في إطار رؤية ورسالة المنظمة، في حين أن الثانية أي الاستجابة الاجتماعية باعتبارها الرد العملي بوسائل مختلفة على ما يجري من تغييرات وأحداث اجتماعية على المدى القريب وفي حالات معينة المدى المتوسط.³

✓ عرفها المرصد الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها " تجديد كل طاقات المؤسسة كي تساهم بشكل ايجابي إلى جانب كل الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة، ويكون ذلك بإدماج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في أنشطتهم وهذا حتى تصبح متوائمة مع أهداف التنمية المستدامة".⁴

يتضح من خلال هذا التعريف ان المؤسسات المسؤولة اجتماعيا لابد ان تدمج في أنشطتها الأبعاد الاجتماعية والبيئية الى جانب الأبعاد الاقتصادية .

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا ان المسؤولية الاجتماعية هي التزام الأخلاقي بين المؤسسة والمجتمع يجعل المؤسسة أكثر استجابة لما يحدث حولها اتجاه اصحاب المصالح المختلفين، وذلك من منطلق وجود دافع داخلي نابع من رغبة المؤسسة في البقاء والاستمرارية.

2.2 فوائد المسؤولية الاجتماعية

لقد أثبتت الدراسات أهمية أن تكون المؤسسات مسؤولة اجتماعيا وأن ذلك يؤثر على نجاح هذه المنظمات بشكل كبير «ومن أهم العوائد/الفوائد المترتبة عن المسؤولية الاجتماعية نذكر: ⁵

- ✓ تشير التقارير الاقتصادية الدولية الى أن الشركات التي تحقق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها عن 18% عن تلك التي ليس لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ تشير استطلاعات الرأي إلى أن 73% من قادة الأعمال في أوروبا يؤمنون أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال في زيادة الانتاجية والريعية للشركات التي لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ أثبتت البحوث والدراسات الى أن تنقيف الموظف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وإشراكه في بعض برامجها ساهم في تخفيف الأعباء عن الشركات وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف التي يتسبب بها الغياب والفواتير الصحية بنسبة 30%.
- ✓ يساهم التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.
- ✓ أثبتت البحوث والدراسات أن الشركات التي تطبق فكر المسؤولية الاجتماعية نمت بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التي لم تتبع هذا الاتجاه.
- ✓ تشير بعض الدراسات الى ان التزام المؤسسات بثقافة العطاء (المسؤولية الاجتماعية) يساعد في جذب العاملين الذين يحملون بداخلهم قيما تجاه هذا العمل، ويساعد على استمرارهم في العمل.
- ✓ التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في بناء علاقات قوية مع الحكومات بما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها هذه المنظمات أثناء ممارستها لنشاطها.
- ✓ إن قيام منظمات المجتمع بمختلف أنواعها يساهم بشكل حقيقي في تحقيق التنمية المستدامة بهذا المجتمع سواء كانت تنمية اجتماعية أو اقتصادية.
- ✓ تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض للمؤشرات التي تؤثر على القرار الائتماني للبنوك وتتضمن هذه المؤشرات مؤشر "داو جونز" للاستدامة والذي أطلق عام 1999 ويعنى بترتيب الشركات العالمية وفقا لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية ولإلإعتبارات البيئية خلال

ممارستها لنشاطها الاقتصادي، وهذا ما يحدث أيضا في البورصة المصرية منذ عام 2010.

✓ أثبتت البحوث والدراسات أن هناك علاقة ايجابية وقوية بين الأداء الاجتماعي والأداء البيئي والأداء المالي للمنظمة بمعنى أنه إذا تحسن الأداء الاجتماعي على سبيل المثال فإنه يحدث تحسن في الأداء البيئي والأداء المالي لهذه المنظمة.

✓ كما أظهرت دراسة أجرتها (Corporate giving guidelines. 2011) أن 76% من المستهلكين يفضلون التعامل مع المؤسسات التي تطبق برامج المسؤولية الاجتماعية أكثر من تعاملهم مع المؤسسات صاحبة العلامات التجارية الشهيرة كما أظهرت ذات الدراسة أن الموظفين في المؤسسات التي تطبق برامج في المسؤولية المجتمعية لديهم ولاء لمؤسساتهم بنسبة تصل الى 87% أكثر من الموظفين في المؤسسات الأخرى، وأن 83% من الموظفين الحدد يرغبون في العمل لدى تلك المؤسسات.⁶

3.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية

من الصفات الهامة للشخصية السوية شعور الفرد بالمسؤولية في شتى صورها، سواء كانت مسؤولية نحو الأسرة أو المؤسسة التي يعمل بها، أو نحو زملائه وأصدقائه وجيرانه وغيرهم من الناس الذين يختلط بهم أو نحو المجتمع عامة، أو نحو الإنسانية بأسرها ولو شعر كل فرد في المجتمع بالمسؤولية نحو غير، من الناس الذين يكلف برعايتهم و العناية بهم، ونحو العمل الذي يقوم به لتقدم المجتمع وارتقى وعم الخير على جميع أفراد المجتمع، وأن الشخص السوي يشعر بالمسؤولية الاجتماعية نحو غيره من الناس، لذلك فهو يميل دائما إلى مساعدة الجميع وتقديم يد العون إليهم، وكان ألفرد أدلر المعالج النفسي يهتم في علاجه لمرضاه بأن يوجههم الى الاهتمام بالناس ومحاولة مساعدتهم وتقوية علاقته بأفراد المجتمع.⁷

كما لا تقتصر أهمية المسؤولية الاجتماعية على الفرد أو الجماعة فقط، بل ضرورة لصالح المجتمع ككل، والمجتمع بحاجة ماسة الى الفرد المسؤول اجتماعيا ومهنيا

وقانونيا، والمسؤولية الاجتماعية تجعل الفرد عنصرا فعالا في المجتمع بعيدا عن كل الجوانب السلبية واللامبالاة مهتما بمشكلات غيره من الناس اهتماما يحفز للمساهمة الفعلية في حلها.

وتجعل المسؤولية الاجتماعية الفرد يدرك النتائج التي تترتب على سلوكه كمواطن، فالشخص الذي يرفع صوت المذياح ويحرم جاره المريض من الراحة والطالب من مواصلة مذاكرته يعد شخصا تنقصه المسؤولية والطالب يهدر وقته بدون الانتفاع به في المذاكرة، أو ذاك الذي يتسكع في الطرقات ويسبب هذا ويتعدى على ذاك أيضا شخص تنقصه المسؤولية، أما الفرد ذو المسؤولية الاجتماعية العالية يضحى في سبيل الجماعة أو الصالح العام ببعض مصالحه الشخصية إذا تعارضت مع المصلحة العامة.⁸

كما أن المسؤولية الاجتماعية تجعل الفرد مُتَقَبِّلاً وواعيا للتغيرات التي تحدث من أجل التنمية وللتقدم في النظم والمؤسسات، بل أن للجهل بالمسؤولية والنقص فيها لأشد خطرا على هذه النظم والمؤسسات من الجهل بإرادتها أو تشغيلها لأن الجهل الأول يدمر قبل أن يعطل، أما الجهل الثاني يعطل بالقدر الذي يمكن إصلاحه وتعويضه.⁹

وتقيد دراسة المسؤولية الاجتماعية في دراسة التوازن بين التحولات والتغيرات السريعة التي تجري في المجتمعات وبين تغير شخصية الفرد في المجتمع بحيث يحس الفرد أن هذه التحولات والتغيرات منه وله وأنه مسؤول عنها.

كما تقيد المسؤولية الاجتماعية القائمين على شؤون التربية وأجهزتها ومؤسساتها والمشتغلين بها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تنمية الإحساس بالمسؤولية عند التلاميذ.¹⁰

4.2 أهداف المسؤولية الاجتماعية

من خلال تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والغايات تمكنها من تحسين صورا، وتدعيم مكانتها في السوق. ومن أبرز هذه الأهداف نذكر:¹¹

- ✓ التحسين المستمر لنظام التسيير المعمول به.
- ✓ زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.

- ✓ تحسين مستوى الحياة المعيشية لأفراد المجتمع.
- ✓ تنمية المهارات لدى أفراد المجتمع.
- ✓ الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الفرد فيما يخص السلامة والصحة في العمل.
- ✓ التزام كل أفراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة.
- ✓ مساندة الدولة في تحقيق الأهداف التنموية.
- ✓ المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الأطراف المستفيدة، لتحسين الإدارة وتحقيق التوازن بين الأداء والاقتصاد البيئي.
- ✓ تشجيع القطاع الخاص في البحث عن حلول شاملة وصديقة للبيئة.
- ✓ تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات والخدمات وزيادة حجم المبيعات.
- ✓ الاستفادة من السمعة الحسنة للمؤسسة كميزة تنافسية.
- ✓ حصول المؤسسات على عائد مستمر لفترات طويلة المدى.
- ✓ اكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين، مما يساعد في خدمة الأهداف الاقتصادية للمؤسسة.
- ✓ إثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء.

5.2 ركائز المسؤولية الاجتماعية

حتى تتجح هذه المؤسسات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية هناك العديد من العوامل الرئيسية التي يجب إعدادها وتنظيمها قبل الشروع في إطلاق هذه البرامج، وفي مقدمة هذه العوامل ما يلي: ¹²

- ✓ ضرورة إيمان المؤسسة بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو، وأن تكون هناك قناعة ويقين من قبل كل مسؤول فيها، ابتداء من أصحاب المؤسسات مروراً بمديرها التنفيذيين وانتهاء بالموظفين حول أهمية هذا الدور، وأنه أمر واجب على كل مؤسسة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه، وهو أمر لا تتفضل به المؤسسة على مجتمعها بل تفتخر به وتعتبره واجباً عليها.

✓ أن تقوم المؤسسة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه، والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها، والمبادرة التي ستقدمها للمجتمع، بدلا من الانتقاد والشكوى للسلبيات الموجودة.

✓ أن يصبح هذا النشاط جزءا رئيسيا من أنشطة المؤسسات يتم متابعتها من قبل مدير المؤسسة، كما يتم متابعة النشاط التجاري، وتوضع له المخططات المطلوب تحقيقها تماما كما توضع مخططات المبيعات وغيرها من الأنشطة التجارية .

✓ يجب على المؤسسة أن تخصص مسؤولا متفرغا تفرغا كاملا لهذا النشاط، وتحدد له الأهداف والمخططات المطلوبة، ويرتبط مباشرة بالإدارة العليا ويمنح الصلاحيات المطلوبة، و أن يكون له دور رئيسي وفاعل على مستوى المؤسسة .

✓ من أكبر المعوقات التي تواجه المؤسسات الراغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية رغبة هذه المؤسسات في الانطلاق من خلال مشاريع كبيرة وضخمة وذات أرقام عالية، ولا ضرر في أن توضع هذه الأهداف على المدى البعيد، ولكن حتى يتم البدء في مثل هذه البرامج يجب أن تكون الانطلاقة من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الأيام لتحقيق المشاريع والبرامج الكبيرة .

✓ الحرص على عدم الإعلان عن البرامج الاجتماعية إلا بعد انطلاقتها، فكثير من البرامج الاجتماعية التي يعلن عنها لا يكتب لها الاستمرار لعدم قدرة المسؤولين عنها على تنفيذها طبقا لما تم الإعلان عنه، وهذا قد يساهم في المستقبل في توقف البرنامج.

3. أساسيات المسؤولية الاجتماعية

1.3 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

يوجد ثلاث أبعاد للمسؤولية الاجتماعية وهي: ¹³

1. البعد الاقتصادي: لا يشير الى الربح، كجانب من جوانب الاعمال التجارية، إنما يشير الى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والاستثمار الأخلاقي.

2. البعد الاجتماعي: والذي يملئ على المؤسسة أن تسهم في تحقيق رفاهية المجتمع، الذي تعمل فيه، وتحسين ورعاية شؤون العاملين فيها، بما ينعكس ايجابا على زيادة انتاجيتهم، وتنمية قدراتهم الفنية، وتوفير الأمن الوظيفي والمهني، والرعاية الصحية، والمجتمعية لهم. ويشمل البعد الاجتماعي كل من ممارسات التشغيل والعمل العادلة، المساهمة في المجتمع المحلي.

3. البعد البيئي: يتمثل البعد البيئي في واجب المؤسسة لتغطية الآثار البيئية المترتبة على عمليات ومنتجات المؤسسة، والقضاء على الانبعاثات والنفايات، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والانتاجية، من الموارد المتاحة، وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلبا على تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد.

2.3 مستويات المسؤولية الاجتماعية:

تشمل المسؤولية الاجتماعية ثلاث مستويات وهي: ¹⁴

1. المستوى الاقتصادي: يجب على المؤسسة ضمان استمرارية نشاطها واستدامة العائد والأرباح.

2. المستوى الاجتماعي: ضمان مناصب العمل والمساهمة في البناء الاجتماعي.

3. المستوى البيئي: من خلال المحافظة على الموارد الطبيعية وحماية البيئة.

وعليه فالمسؤولية الاجتماعية تمتد لتتجاوز التعريف النيو كلاسيكي لمسؤولية المؤسسة الذي يقيّد بتعظيم الأرباح لتشمل باقي الفاعلين والمتعاملين ومختلف مستويات النشاط.

وقد صنفت المؤسسات حسب تبنيها للمسؤولية الاجتماعية على أساس مدخلين:

✓ الضغط الممارس أو المطبق على المؤسسة (مستوى الضغط).

✓ نظرة أو وضعية المؤسسة ورد فعلها، فقد تختار الحركة القبلية أو التأقلم مع الأوضاع السائدة والاستجابة.

3.3 مكونات المسؤولية الاجتماعية:

يقسم سيد عثمان المسؤولية الاجتماعية الى ثلاث مكونات أساسية وهي الفهم والاهتمام والمشاركة بالترتيب،¹⁵ حيث ينتمي كل منها للآخر ويقويه وهي كالاتي:

1. الفهم: ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها، وفهمه لدوافع السلوك الذي تنتهجه خدمة لأهدافها، وأيضاً للأسباب التي جعلته يتبنى مواقفها، إن الفهم الصحيح يدعم مشاركة الفرد في القيام بمسؤولياته وهو أيضاً يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير والاهتمامات الاجتماعية ومقاومة الضغوط وتنسيق الجهد الشخصي التعاوني، كما يشمل التقارب الفكري والمساهمة في المناقشة المتعلقة وتحديد النقاط التي يجب اعتمادها للوصول الى الغاية التي تخدم المصلحة العامة. التعاطي العقلاني يجعلنا نواجه الأزمات مواجهة مسؤولة، وحين يكون استعدادنا لتحمل المسؤولية الاجتماعية معتمداً على القوى الذاتية (العقل والعاطفة والتكامل النفسي) يعطي ثماره الحسنة. والفهم يعني إدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة، ماضيها وقيمها وحاضرها واتجاهاتها. والأدوار المختلفة فيها، كما يقتضي تقدير المصلحة العامة والدفاع عن الوطن والعمل على رفعته وازدهاره.¹⁶ ويرتبط الفهم بالوعي والإدراك و ينقسم الى:¹⁷

✓ فهم الفرد للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية ومؤسساتها ونظمها وعاداتها وقيمها وأيديولوجياتها ووضعها الثقافي، وفهم العوامل والظروف التي تؤثر في حاضر هذه الجماعة وكذلك فهم تاريخها الذي بدوره لا يتم فهم حاضرها ولا تصور مستقبلها وليس من المتوقع ولا من الممكن أن يكون كل عضو في الجماعة قادر على الفهم الدقيق و لعميق لهذه الجوانب كلها، وإنما المقصود نوع من الحساسية للجماعة ونوع من الاستماع الى نبض الجماعة ونوع من

الإدراك العام للواقع الاجتماعي الذي يحيا فيه الفرد والذي هو نتاج تاريخ مبشر بتصورات المستقبل.

✓ فهم للمغزى الاجتماعي لأفعاله فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أن يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

2. الاهتمام: ويعني الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، وهو ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغ أهدافها والخوف من أن تصاب بأي عامل أو ظرف يؤدي لإضعافها أو تفككها.¹⁸ وتنقسم الى أربعة مستويات هي:

- الانفعال مع الجماعة بصورة آلية حيث يساير الفرد حالتها الانفعالية بصورة لا إرادية، دون اختيار أو قصد أو إدراك ذاتي.
- الانفعال بالجماعة والمقصود به التعاطف مع الجماعة والمسألة هنا لم تعد مسألة عضوية آلية شبه انعكاسية، بل يظهر الفرد في مستوى ادراكاته لذاته أثناء انفعاله بالجماعة.
- التوحد مع الجماعة حيث يشعر الفرد بالوحدة المصيرية مع الجماعة فخيرها خيره وضرورها ضروره.¹⁹
- تعقل الجماعة حيث يملأ الجماعة عقل الفرد ووجدانه وتصبح موضوع اهتمامه وتأمله، ويلتقي معها في تقارب فكري ويغامر في سبيل الدفاع عن طموحاتها وأهدافها، وفي ذلك أحد أبعاد القوة لضمان التماسك والتكامل الجماعي.²⁰
- 3. المشاركة: ويقصد بها اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها وحل مشكلاتها والوصول إلى أهدافها وتحقيق رفاهيتها والمحافظة على استمرارها والمشاركة تظهر قدر الفرد وقدرته وتبرز مكانه ومكانته، وتتضمن المشاركة ثلاثة جوانب هي:²¹

أ. **التقبل:** بمعنى تقبل الفرد للدور أو الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها، والملائمة له في إطار فهم كامل، بحيث يلعب هذه الأدوار في ضوء المعايير المحددة لها.

ب. **التنفيذ:** أي المشاركة المنفذة الفعالة الإيجابية والعمل مع الجماعة مساهمة ومنجزا في اهتمام وحرص ما تجمع عليه من سلوك في حدود إمكانيات الفرد وقدراته .

ج. **التقييم:** أي المشاركة التقييمية الناقدة المصححة الموجهة.

الجدول 1: عناصر المسؤولية الاجتماعية ودورها الاجتماعي إتجاه كل عنصر

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي إتجاهه
المالكون	حماية أصول المؤسسة- تحقيق أكبر ربح ممكن- رسم صورة جيدة للمؤسسة- تعظيم قيمة السهم والمؤسسة ككل- زيادة حجم المبيعات....
العاملون	عدالة وظيفية- رعاية صحية- رواتب وأجور مدفوعة- إجازة مدفوعة- فرص تقدم وترقية- تدريب مستمر- إسكان العاملين ونقلهم- ظروف عمل مناسبة.....
الزبائن	أسعار مناسبة- الإعلان الصادق- منتجات آمنة وبنوعية جيدة- إرشادات بشأن إستخدام المنتج ثم التخلص منه....
المنافسون	معلومات صادقة- عدم سحب العاملين من المنافسين بوسائل غير نزيهة- منافسة عادلة ونزيهة.....
المجهزون	أسعار عادلة- الإستمرارية في التجهيز- تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.....
المجتمع	خلق فرص العمل- إحترام العادات والتقاليد- توظيف المعوقين- دعم الأنشطة الاجتماعية- دعم البنية التحتية- الصدق في التعامل- المساهمة في حالة التصدي للكوارث.....
البيئة	التشجير وزيادة المساحات الخضراء- تصنيع منتجات غير ضارة- الحد من تلوث الماء والهواء والتربة- الإستخدام الأمثل للموارد.....
الحكومة	الالتزام بالقوانين- إعادة التأهيل والتدريب- تكافؤ الفرص في التوظيف- حل المشكلات الاجتماعية- تسديد الالتزامات الضريبية.....
جماعات الضغط	التعامل الصادق مع الصحافة- إحترام أنشطة جماعات حماية البيئة- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك- إحترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.

المصدر: نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، 2003، ص 94-95.

وهناك ترابط وتكامل بين مكونات المسؤولية الاجتماعية الثلاث لأن كلا منها ينمي الآخر ويدعمه، فالاهتمام يحرك الفرد الى فهم الجماعة وكلما زاد فهمه زاد اهتمامه، كما أن الاهتمام والفهم ضروريان للمشاركة والمشاركة نفسها تزيد من الاهتمام وتعمق الفهم، ولا يمكن أن تتحقق المسؤولية الاجتماعية إلا بتوفر مكوناتها الثلاث.

4.3 اتجاهات المسؤولية الاجتماعية:

تتشعر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال ثلاث محاور هي

1. المساهمة المجتمعية التطوعية: يلقي هذا الدول معظم الاهتمام في الدول التي

يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حديثا نسبيا،

ويتضمن 3 المساهمات الخيرية، والهبات، والاستثمارات طويلة الامد في

الصحة والتعليم وغيرها من المبادرات الخيرية.²²

2. العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة: إن رؤية وقيادة الأفراد والمؤسسات

ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتستطيع أي مؤسسة من

خلال التفاعل النشط مع موظفيها تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص

التنمية المهنية، ومن ذلك الإجراءات لتقليل المخلفات الصناعية وترشيد

استهلاك الطاقة. وتستطيع المؤسسة أن تكفل صدق وسهولة الاتصال مع

عملائها، من خلال تأثيرها غير المباشر عبر سلسلة القيمة وموثيق الشرف

في تدبير الاحتياجات، وبرامج بناء القدرات . كما تستطيع المؤسسة أيضا

مساعدة مورديها وموزعيها على تحسين أداء قوة العمل والحد من الضرر

البيئي.²³

3. حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي: على الصعيد الداخلي

تقود قيادات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الرؤية ونهيء المناخ العام الذي

يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة

المنافع والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فإن كثيرا من رؤساء مجالس

الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها

الأوسع، ويؤدون المبادرات الخاصة بالصناعة وغيرها من المبادرات الأخرى.²⁴

5.3 مجالات المسؤولية الاجتماعية:

يمكن تحديد مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة فيما يلي:

1. مجال المساهمات العامة: ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في

تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية، والمساعدات في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية، وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض، والعمل على حد المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعوقين والعناية بالطفولة وتوفير وسائل النقل للعاملين، مما يؤدي إلى تخفيض الضغط على وسائل النقل العامة والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف لإنشاء المساكن وتجديدها. وفيما يلي بعض الأنشطة الخاصة بمجال المساهمات العامة:

- ✓ **البذل في سبيل الإنسانية:** تدعيم المؤسسات العلمية، تدعيم الهيئات الخاصة بالرعاية الصحية وتدعيم الهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية .
- ✓ **المواصلات والنقل:** توفير وسائل نقل للعاملين.
- ✓ **الاسكان:** المساهمة في تنفيذ برامج الاسكان وإنشاء مساكن للعاملين.
- ✓ **الخدمات الصحية:** تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة والأمراض، وتوفير وسائل وامكانيات وخدمات العناية والرعاية الصحية.

2. مجال الموارد البشرية: تتمثل أنشطة هذا المجال في إعداد برامج التدريب لكل

العاملين لزيادة مهارم، واتباع سياسة لترقية وتحقيق رضاهم الوظيفي، وكذا إتباع نظام أجور وحوافز تحقق للعاملين مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات والأخرى في القطاع. كما يتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الافراد دون تفرقة.

وتستجيب المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج اقتصادية ايجابية، فتحقق سلامة العاملين في النواحي الصحية والنفسية ووقايتهم من أخطار المهنة يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الانتاجية .وفيما يلي بعض الأنشطة الخاصة بمجال الموارد البشرية:

✓ **سياسات التوظيف:** مثل توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع، قبول توظيف الطلاب اثناء العطلة الصيفية وقبول توفير الأفراد المعوقين.

✓ **تحقيق الرضى الوظيفي:** وتتضمن منح العاملين أجور ومرتببات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب، لتباع سياسة للترقية تعترف بقدرات كل العاملين وتحقق فرص متساوية الترقية، إعداد برامج تدريب لزيادة مهارة العاملين، المحافظة على استقرار العمالة بالصيانة المستمرة للمعدات وجدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة، تهيئة ظروف عمل تتصف بالأمان.

3. مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية: يعتبر هذا المجال من أهم مجالات

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وذلك نتيجة لتوسع استغلال الموارد الطبيعية والتقدم التقني وما نتج عنه من زيادة المخلفات الصناعية، وتوسع استخدام الأسمدة الكيماوية والمبيدات الزراعية، مما أدى إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات. فضلا عن تأثير هذا المجال على نوعية الحياة فإن أثره يمتد على ما تتحمله ميزانية الدولة من نفقات، إذ تخصص المجالس البلدية 20% من ميزانيتها للتخلص من المخلفات الصلبة خاصة في الدول الصناعية.

من بين الأنشطة التي يتضمنها هذا المجال - والتي تؤدي إلى تخفيف أو منع التدهور

البيئي - ما يلي:

✓ **الموارد الطبيعية:** وتتضمن الاقتصاد في استخدام المواد الخام، الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة والمساهمة في اكتشاف مصادر جديدة في المواد الخام والطاقة.

✓ **المساهمات البيئية:** وتتضمن تجنب مسببات تلوث الأرض والهواء والمياه وإحداث الضوضاء، تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي الى تقليل المخلفات والتخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

4. مجال مساهمة المنتج أو الخدمة: تتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء، وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة، وبطريقة استخدامها، وبحدود المخاطر ومدة صلاحية الاستخدام .

على ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهم الأنشطة الخاصة بمجال المنتج والخدمة على النحو التالي:

✓ **تحديد وتصميم المنتجات:** من خلال القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين، و تعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى تقليل احتمالات التعرض لأي إصابة عند الاستخدام.

✓ **تحقيق رضا المستهلكين:** من خلال وضع بيانات على عبوة المنتج للتعرف على حدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ عدم الصلاحية، القيام ببرامج إعلامية تعرف المستخدمين بخصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه، و توفير مراكز خدمة وصيانة واصلاح المنتج.

4. خاتمة:

إن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الأعمال بدأ في السنوات القليلة الماضية من خلال المحاولات المتعددة والمختلفة لاستعراض نماذج خاصة لقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات، ويثير مفهوم المسؤولية الاجتماعية السؤال عن مدى الترابط والتكامل أو التباين ما بين الأخلاق والقيم ومبادئ العدالة والإنصاف من جهة، والاقتصاد والمال والأعمال من جهة أخرى؟، حيث تعتبر المؤسسات من المجتمع وليست كياناً مستقلاً منفصلاً، وعليها أن تضحي بمصلحتها الذاتية البحتة عندما تتعارض مع مصلحة المجتمع (حماية وتحسين البيئة)، حيث تكمن أسباب وجود واستمرار المؤسسات

وأنشطتها في المجتمع، وهو مصدر عوامل الإنتاج، وفي الوقت نفسه المستوعب لمنتجات المؤسسة من السلع والخدمات.

وتأسيسا على ذلك فإن مفتاح ونجاح ونمو المؤسسات الاقتصادية يمكن ربطه بمدى أهمية وإدراك المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بعدد من القيم الانسانية، والمعايير السامية، كالتكافل والاحساس بالوطنية اتجاه كل من له علاقة بالمؤسسة، سواء كان موظفا أو عاملا، أو مساهما، أو مالكا، أو فردا من المجتمع، أو عميلا...، ولهذا فإنه متى زادت المؤسسة الاقتصادية في فهم وإعطاء أهمية وقيمة لتلك العملية الضميرية زادت عملية تطور وازدهار ورقى المؤسسة في الوطن مما يزيد من ربحيتها وسمعتها.

5. المراجع

- ¹ طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، ط3، دار وائل للنشر، الأردن، 2010، ص49.
- ² مدحت محمد أبو انصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات الموصفة القياسية ايزو 26000، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة، 2015، ص 32-33.
- ³ طاهر محسن منصور الغالبي، إدارة واستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص83.
- ⁴ محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري، الأردن، 2016، ص 48.
- ⁵ مدحت محمد أبو انصر، مرجع سبق ذكره، ص 43-44.
- ⁶ صالح الحموري، رولا المعاينة، مرجع سبق ذكره، ص 31-32.
- ⁷ ميسون محمد عبد القادر مشرف، "التفكير الاخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الاسلامية بغزة"، مذكرة ماجستير، قسم علم النفس، الجامعة الاسلامية غزة، 2008/ 2009، ص 118.
- ⁸ جميل محمد قاسم، "فعالية برنامج ارشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية"، مذكرة ماجستير، قسم علم النفس، الجامعة الاسلامية غزة، 2007/ 2008، ص17.
- ⁹ نفس المرجع السابق، ص18.
- ¹⁰ جميل محمد قاسم، مرجع سبق ذكره، ص17.

- ¹¹ عبد الرزاق بوزيد، مولاي لخضر، بوزيد سايج، دور الاقتصاد الاسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، الملتقى الدولي: الاقتصاد الاسلامي: الواقع والرهانات، جامعة غرداية- الجزائر، 23-24 فيفري 2011، ص 08.
- ¹² نوري منير، لجلط إبراهيم، واقع وأفاق توجه شركة تويوتا OYOTA TOYOTA نحو إنتاج المنتجات الصديقة للبيئة، الملتقى الدولي الثالث بعنوان: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يوم 14-15 فيفري 2012، ص 10.
- ¹³ صالح الحموري، رولا المعايطه، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (من الألف الى الياء)، ط1، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2015، ص ص 84-101.
- ¹⁴ عيشوش خيرة، كرزايي عبد اللطيف، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال، الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14/15 فيفري 2012، ص 11.
- ¹⁵ جميل محمد قاسم، مرجع سبق ذكره، ص 18.
- ¹⁶ هادي عاشق بداوي النماصي الشموي، المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب الجامعات السعودية وعلاقتها بالوعي القواني الاجتماعي دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والاهلية اطروحة دكتوراه، قسم فلسفة العلوم الامنية، جامعة نايف العربية، الامنية للعلوم الامنية، 2013/2014، ص 35.
- ¹⁷ جميل محمد قاسم، مرجع سبق ذكره، ص 20.
- ¹⁸ خولة عبد الوهاب القيسي، المسؤولية الاجتماعية لاطفال الرياض الاهلية، مجلة البحوث التربوية والنفسية، عدد 20، 2011، ص 08.
- ¹⁹ عياش بن الشيخ، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بسلوك المخاطرة لدى السائقين-دراسة ميدانية على عينة من السائقين بالجزائر العاصمة مذكرة ماجستير، قسم علم النفس، جامعة الجزائر، 2007/2008، ص 45.
- ²⁰ هادي عاشق بداوي النماصي الشموي، مرجع سابق، ص 37.
- ²¹ عياش بن الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص 46.
- ²² موسى السويداني، عبد المجيد البراوري، استراتيجيات التسويق - المفاهيم الأسس والوظائف، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 11.
- ²³ طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص 49.

²⁴ صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية- تقييم واستشراف، الجمهورية اللبنانية، 2009، ص09.