

مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تحقيق الرفاهية للمجتمع: دراسة حالة شركة CISCO - شركة  
Intel - شركة المراعي

**The contribution of corporate social responsibility to the well-being of society:  
Case study of CISCO - Intel - Rangeland Corporation**

محمد الأمين دهوم<sup>1</sup>، أحمد يوسف<sup>2</sup>

1جامعة وهران 2 محمد بن أحمد-الجزائر-amine021@windowslive.com

2جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف-الجزائر-y.ahmed@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2021/05/05

تاريخ القبول: 2021/04/28

تاريخ الاستلام: 2021/03/09

**ملخص:**

كان الهدف من هذه الدراسة هو محاولة التعرف على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تحقيق الرفاهية للمجتمع، ومن أجل الإجابة على هذه الإشكالية قمنا بدراسة حالة لمجموعة من المؤسسات الرائدة في هذا المجال وهي شركة CISCO وأيضاً تجربة شركة INTEL كما قمنا بعرض تجربة شركة المراعي، ومن أهم النتائج المتوصل إليها هناك علاقة وطيدة تجمع المؤسسة بمجتمعها، لا يمكن إعتبار المؤسسة تعمل بمعزل عن محيطها ومجتمعها، بل أصبحت المؤسسة جزء لا يتجزء من المجتمع الذي تنشط فيه، وأصبح لديها الدور البارز في دعم مجتمعاتها وتحقيق رفاهيتها. **كلمات مفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، أصحاب المصلحة، رفاهية المجتمع.

تصنيفات JEL : H63 ,H83

**Abstract:**

The aim of this study was to try to identify the contribution of corporate social responsibility to achieving the well-being of society, and in order to answer this problem, we conducted a case study of a group of leading institutions in this field, which is CISCO corporation, and INTEL corporation, and ALMARAI corporation. And the most important results reached there is: a strong relationship between the institution and its community, The institution cannot be considered operating in isolation from its society.

**Keywords:** social responsibility, Stakeholders, Community welfare.

**Jel Classification Codes:** H63 ,H83

## 1. مقدمة

أصبح لدى المؤسسات في بعض الدول العربية تاريخ طويل من الإسهام في تنمية المجتمعات المحلية لتلك المؤسسات، وواقع الأمر أنه بوسع تلك المؤسسات تحقيق الإزدهار للمجتمعات التي تتواجد بها من خلال طرق عديدة، ويتحقق هذا حينما تضطلع مؤسسات الأعمال بوظائفها الاقتصادية التقليدية، والتي تتمثل في السعي لتحقيق الأرباح، وتوسيع نطاق فرص التوظيف، وإعادة الإستثمار بغرض تحقيق التوسع مستقبلا، كما عملت تلك المؤسسات على تنمية مجتمعاتها من خلال تحسين جوانب البيئة التي تمارس أنشطتها خلالها (السكرانه، 2009، صفحة 179).

باعتبار أن المؤسسات كيانات إقتصادية وإجتماعية فإن أي تقارب وتوافق بين مصلحة المؤسسة ومصلحة المجتمع يمر عبر ثلاث تيارات: الأول يدعو المؤسسة للعمل بطريقة مسؤول إجتماعيا لأن ذلك يعتبر واجبا أخلاقيا ويسمى بتيار أخلاقيات العمل، أما التيار الثاني فهو تيار الأعمال التجارية والمجتمع أو العقد الإجتماعي الذي يرى أنه لا وجود لحواجز بين المؤسسة والمجتمع الذي تتوطن فيه تجمعها علاقات لا تقتصر على السوق فقط، بل هي علاقات تفاعلية، أما التيار الثالث ويسمى بتيار المسائلة الإجتماعية أو الأداة الإستراتيجية، الذي يقترح تزويد المسيرين بوسائل لتحسين كفاءة المؤسسة (نصيبة و مهدي ، 2019، صفحة 117).

إن مناقشة الدور الإجتماعي للمنظمة وطبيعة البيئة التي تعمل فيها من المواضيع التي أثارت وتثير جدلا كبيرا في الأوساط العلمية والأكاديمية، وذلك بالنسبة لرجال الأعمال ، وهنا نجد وجهتي نظر مختلفتين للمسؤولية الإجتماعية، تتمثل الأولى بكون منظمات الأعمال وحدات إقتصادية تهدف إلى تعظيم الأرباح وهذا سينعكس إيجابيا على مختلف مناحي الحياة في المجتمع، أما وجهة النظر الثانية فترى أن المنظمات هي وحدات إجتماعية يجب أن تلعب دورا متزايدا في بيئتها (السكرانه، 2009، صفحة 162)، ولم يكن مفهوم المسؤولية الإجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروفا بشكل واضح، حيث تحاول المنشآت جاهدة تعظيم أرباحها وبشتى الوسائل، ولكن مع النقد المستمر الحاصل لمفهوم تعظيم الأرباح فقد ظهرت بوادر لأن تتبنى المنشآت دورا أكبر تجاه البيئة التي تعمل فيها، وفي هذا الإطار فقد عرف Drucker المسؤولية الإجتماعية بأنها إلتزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، ولقد شكل هذا التعريف حجر الزاوية للدراسات اللاحقة وفتح الباب واسعا لدراسة هذا الموضوع بإتجاهات مختلفة (السكرانه، 2009، صفحة 163) كما ذكرت جماعي وعبد العزيز 2012 أن المسؤولية الاجتماعية في عصرنا الحالي أصبحت تتبوأ حيزا بالغ الأهمية في كافة الأصعدة كونها تزيد من رفاهية الأفراد وتوطد أواصر الروابط بين أفراد المجتمع (العمرى و وآخرون،، 2018، صفحة 137).

### إشكالية الدراسة:

ووفقا للطرح أعلاه يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي: هل تساهم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تحقيق الرفاهية للمجتمعات؟

التساؤلات الفرعية: زيمكن طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي علاقة المؤسسة بالمجتمع؟

- فيما يتمثل الدور الاجتماعي للمؤسسة؟
- ماهي السبل والآليات التي من خلالها يتم تحقيق الرفاه الاجتماعي في المجتمع؟
- كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تحقيق الرفاه الاجتماعي للمجتمع؟
- هل تتعدى المسؤولية الاجتماعية للشركات تحقيق مصلحة وأهداف أصحاب المساهمين وحملة الأسهم، لتتجاوز بذلك النظرة الكلاسيكية للمسؤولية الاجتماعية وتساهم في تحقيق مصالح وأهداف ورفاهية المجتمع؟

#### أهداف الدراسة:

- التعرف على ماهي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
- التعرف على العلاقة التي تربط المؤسسة بمجتمعها.
- عرض أهم الإسهامات التي يمكن للمؤسسة أن تقدمها لمجتمعها.
- عرض مجموعة من المؤسسات الرائدة في دعم مجتمعاتها.

#### المنهج المستخدم:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليل من خلال الإطلاع على مختلف الدراسات وأدبيات الدراسة النظرية، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة، وذلك بعرض تجارب بعض المؤسسات الرائدة في مجال دعم مجتمعاتها وتحقيق رفاهيتها والوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية تجاهه، ممثلة في كل من شركة CISCO، وشركة Intel، وشركة المراعي.

## 2. أخلاقيات العمل:

### 1.2 تعريف أخلاقيات العمل:

هي مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في إتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ (كورتل و كنتوش ، 2017، صفحة 6).

هي سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما، حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم (كورتل و كنتوش ، 2017).

هي محاولة لتحديد معيار يمكن جميع العاملين بالمؤسسة من معرفة المتوقع منهم، بل وهي محاولة أيضا لحث الموظفين والمديرين وأعضاء المجالس والإدارات على التفكير، وإتخاذ القرارات من خلال منظومة موحدة لبعض القيم المشتركة (كورتل و كنتوش ، 2017 ،

## 2.2 أهمية أخلاقيات العمل: (حامد و وآخرون، 2019، صفحة 241)

التجسيد الفعلي لأخلاقيات العمل يساهم في خلق التوازن داخل المنظمة بين تحقيق مصالحها من جهة وبين العمل بالمعايير الأخلاقية من جهة أخرى.

- تعزز أخلاقيات العمل من مكانة المؤسسة وتحافظ على سمعتها المحلية والإقليمية والدولية.
- تمكن المنظمة من الحصول على الإعراف الدولي تقديراً لإلتزاماتها بالمعايير الأخلاقية في العمل.
- تساعد أخلاقيات العمل المنظمات على تقييم سلوك الأفراد في بعض المواقف لتحديد الجانب المرغوب أو الغير مرغوب فيها.
- تعتبر مصدراً لحل الخلافات وإتخاذ القرارات عند الأفراد.

## 3.2 مستويات أخلاقيات منظمات الأعمال: (جزار و مزريق، 2020، الصفحات 174-175)

مستويات منظمات الأعمال تتعلق بأعمال المنظمة ويمكن حصرها في ثلاث مستويات:

- **المستوى الفردي:** يتعلق بسلوك وأفعال الأفراد في المؤسسة إذا كانت مزوجة بالقيم الأخلاقية، وكيف يؤدون أعمالهم وتصرفاتهم اتجاه الزملاء، ويأخذ بالحسبان عند المستوى الفردي ظروف العمل المحيط بأفراد المنظمة مناسبة ومحفزة للعمل.
- **المستوى العام:** توجد نقاط خلاف حول دور الأعمال في تنظيم المجتمع على الصعيد الدولي والمحلي، وأغلبها يتعلق بتقييم الفوائد النسبية للإختلاف في النظم الإجتماعية والسياسية مثل الإقتصاد الحر والغرض الذي يتوقع من المشروع الإقتصادي أن يقوم به وإختلاف ترتيبات أعمال المنظمة من بلد إلى آخر يعكس إختلاف التركيز على مثل هذه النتائج لذلك فإن ماتقوم به المنظمة هو تحديد الموقف الأخلاقي الواسع الذي ستقوم به وعلاقته بمشكل أعمال المنظمة الذي من خلاله تستطيع أن تعمل.
- **مستوى المسؤولية الإجتماعية:** وهو يتعلق بالنتائج والقضايا التي تواجه كيانات المؤسسة عند صياغة وتطبيق الإستراتيجية، وهو الذي يتعلق بالمدى الذي يجب أن تقوم به المؤسسة بتوفير أقل مستوى ممكن من الإلتزامات من خلال إدارة المؤسسة، وكيف يمكن لذلك أن يؤثر على استمالة الطلب لأصحاب المصالح المختلفة.

## 3. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات :

### 1.3 نشأة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

في إحدى الدراسات أجريت سنة 1976 بالولايات المتحدة الأمريكية اتضح أن 90% من المؤسسات الكبرى تعين مدير مسؤول أو لجنة خاصة تتكفل بنشاط المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في حين أن هذا الاهتمام بهذا النشاط قبل سنة 1965 لم يتعد نسبة 20 %، وفي دراسة أخرى تبين أن مؤسسات الولايات المتحدة الأمريكية تأتي في مقدمة الدول التي تستجيب لهذه الفكرة، ثم نيوزيلندا وكندا (سكاك، 2011، صفحة 200)، حيث أصبح المؤشر الحقيقي لنجاح

الوحدة الاقتصادية ليس تحقيق الربح فقط، بل أيضا الدور الاجتماعي الذي تلعبه المؤسسة في خدمة المجتمع المحيط بها مقارنة بما يتيح لها من موارد، وهو ما أطلق عليه الباحثين "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات" التي تندمج ضمن المفهوم العام للتنمية المستدامة، واستخدام هاذين المفهومين يمكن أن يكونا كأدوات تحليل ودمج استراتيجي يساهمان في تحسين الميزة التنافسية وخلق قيمة مضافة للمؤسسة (سكاك، 2011، صفحة 196).

### 2.3 تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

- **تعريف Peter Drucker:** حيث عرفها على أنها إلتزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، ثم أضاف أنه ينبغي على كل مؤسسة أن تتحمل كامل المسؤولية فيما يخص الآثار التي تسببها للبيئة وعلى الزبائن، الموظفين وعلى أي شيء في أي مكان يمكن أن تلمسه (حسنا، 2014، صفحة 241).

**تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة:** هي الإلتزام المستمر من شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل (الفرح و رياض محمد الهنداوي، 2011، صفحة 273)

### 3.3 مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: (لخضر و حسين، 2011، صفحة 232)

- **مبدأ الإذعان القانوني:** وهي أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة والإمام بها.

- **مبدأ إحترام الأعراف الدولية:** أن تحترم المؤسسة الإتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية المجتمعية.

- **مبدأ إحترام مصالح الأطراف المعنية:** أن تقر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعا في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.

- **مبدأ القابلية للمساءلة:** أن تكتشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنة وإلى حد ملائم من السياسات والقرارات والإجراءات، ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية، التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر، وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة.

- **مبدأ الشفافية:** تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

- **مبدأ إحترام الحقوق الأساسية للإنسان:** أن تفي المؤسسة بالسياسات والممارسات التي من شأنها إحترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

### 4.3 أنماط المسؤولية الاجتماعية: (السكرانه، 2009، الصفحات 164-166)

يمكن أن نلاحظ وجهتي نظر متعارضتين شكلتا نطين متناقضين في إدراك إدارة المنظمة للدور الاجتماعي الذي يجب أن تمارسه:

#### – النمط الأول المسؤولية الاقتصادية:

إن جوهر هذا النمط هو أن منشآت الاعمال يجب ان تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة إجتماعية، وأن المساهمات الإجتماعية ماهي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الأرباح، وأن أبرز أنصار هذا النمط هو الإقتصادي الأمريكي الحاصل على جائزة نوبل Milton Friedman حيث يشير إلى أن المدراء هم محترفون وليس مالكين للأعمال التي يديرونها، لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين، وعلى هذا الأساس فإن مهمتهم هي إنجاز أعمالهم بأحسن طريقة ممكنة لتحقيق أعظم الأرباح للمالكين، وإذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الإجتماعية فإنهم سوف يضعفون ديناميكية السوق، وبالتالي سوف تنخفض الأرباح نتيجة هذا الصرف على الجانب الإجتماعية، وهذا يلحق خسارة بالمالكين، ولو تم رفع الأسعار للتعويض على ما ينفق على الجانب الاجتماعي فإن المستهلكين سيخسرون أيضا، وإذا امتنعوا عن شراء هذه المنتجات فإن المبيعات ستخفض وبالتالي تتدهور المؤسسة.

#### – النمط الثاني: الاجتماعي:

إن هذا النمط يقع على النقيض تماما من النمط الأول ويحاول أن يعرض المنشآت كوحدات إجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب اعينها في جميع قراراته، ولعل جماعات السلام الأخضر أو الجماعات الأخرى التي تقدم نفسها كأحزاب إجتماعية صرفة تمثل هذا النمط وتحت المنشآت على تبنيه، وبالمقابل تجد المنظمات صعوبة في موازنة متطلبات أدائها الإقتصادي ومزيد من الإلتزامات في هذا الإتجاه الاجتماعي سواء على الصعيد الداخلي أو على صعيد الأداء الخارجي.

#### – النمط الثالث الإقتصادي\_الإجتماعي:

وهو النمط الأكثر توازنا حيث يرى أن الوقت قد تغير وأن إدارة المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة المالكين\_ فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة. ومن أهم الأفكار التي تدعم هذا الاتجاه تلك القائلة بان اتساع عمليات الخصخصة أدى إلى تطلع المجتمعات إلى منشآت الأعمال لكي تتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضطلع به الحكومات تجاه المجتمعات والبيئة.

### 5.3 دوافع تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية: (الزويد، 2013، صفحة 79)

– تعزيز المصلحة الذاتية: تعزيز الأخلاق وإيجاد مجتمع متماسك واقتصاد عالمي مستدام، حيث الاسواق والعمالة والمجتمعات المحلية القادرة على العمل معا بشكل جيد.

- الإستثمار الإجتماعي: المساهمة في البنية التحتية المادية ورأس المال الاجتماعي بإعتباره قد أصبح جزء ضروريا من ممارسة الاعمال التجارية.

- الشفافية والثقة: هناك توقعات متزايدة على أن المؤسسات سوف تكون أكثر انفتاحاً وأكثر خضوعاً للمسائلة وأن تكون مستعدة لتقديم تقارير حول أدائها في المجالات الاجتماعية والبيئية.

-ارتفاع توقعات الجمهور من المؤسسات: على الصعيد العالمي من المتوقع أن تفعل المؤسسات أكثر من مجرد توفير فرص العمل والمساهمة في الاقتصاد من خلال الضرائب والعمالة.

### 6.3 فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: (عمر و وآخرون، 2012، الصفحات 14-15)

-تشجيع عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم مطور لتطلعات المجتمع، والفرص المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية ومخاطر عدم تحمل المسؤولية المجتمعية.

-تعزيز سمعة المؤسسة وتشجيع ثقة أكبر للجمهور.

- تحسين تنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية.

-تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين من الجنسين، والتأثير الإيجابي على قدرة المنظمة على توظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم.

-تحسين الأداء البيئي وتقليل إنبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية؛

-خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.

-تعزيز صورة وسمعة العلامة التجارية والمبيعات وولاء العملاء.

### 7.3 نموذج مقترح لتبني برنامج للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال: (الغالي و العامري، 2005، الصفحات 119-121)

-يمكن لأي منظمة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في المجتمع، من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي وتبني مفردات مطلوبة بإلحاح كبير من قبل فئات المجتمع ذات التأثير وبشكل مستمر، كما يمكن عرض هذا الدور الاجتماعي للحوار والمناقشة وإبداء الرأي من قبل الأطراف المستفيدة في المجتمع، وليس ضروريا أن تكون المبالغ المخصصة لهذا الدور الاجتماعي كبيرة جدا وتتجاوز قدرات المنظمة، بل المهم المشاركة والتوعية والمبادرة في جعل هذا الدور مقبولا وممثلا بجهود تتسم بطابع الاستمرارية، ولكي يتم تطوير مثل هذا البرنامج يجب القيام بالخطوات التالية:

- إلتزام الإدارة العليا وتكريس جهد لهذا البرنامج، لأنه بدون هذا الإلتزام لا يمكن أن يكتب النجاح لمثل هذا البرنامج، ومن الضروري أن يمثل هذا البرنامج واحد وأكثر من أعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة العليا للمنظمة، وأن يتم صياغة رسالة واضحة تعكس إهتمام الإدارة بالشؤون الاجتماعية والبيئية بحيث تصبح دليلا للعاملين في مختلف المسؤوليات الإدارية.

-التخطيط: يتم تشكيل لجنة للتخطيط للبرنامج وتكون على علاقة وثيقة بالإدارة العليا للمنظمة، تضع هذه اللجنة خطة

مناسبة للبرنامج في ضوء رسالة هذا البرنامج المعلنة لمختلف الجهات.

**- تعيين مدير للبرنامج:** بعد وضع خطة المنظمة الإجتماعية، يتوجب تعيين مدير مسؤول عن متابعة تنفيذ الخطة وتقييمها من ناحية العائد الإجتماعي المتحقق، وقد يكون لهذا المدير مساعدون وهذا الأمر يرتبط بحجم المنظمة وطبيعة خطتها الإجتماعية، فبعض المنظمات في العالم الغربي لديها دائرة كبيرة للأخلاقيات والسلوك الإداري مثل شركة بوينك.

**- التدقيق أو المراجعة الإجتماعية:** وهنا يتم إعداد تقرير شامل لما يتوجب على المنظمة عمله وما تقوم بعمله الآن في أنشطة إجتماعية وبيئية، إن هذه الوثيقة تتضمن معلومات تحتاج المنظمة فيما يخص الموارد البشرية، وسلامة وأمن المنتجات، وقضايا تتعلق بالتلوث البيئي وشؤون حماية المجتمع المحلي. إن المعلومات الواردة في التقرير يجب أن تكون دقيقة وكمية قدر الإمكان وتعرض الجوانب الإيجابية والسلبية في البرنامج، فقد تستمع المنظمة إلى العاملين وجهات أخرى بإهتمام حول طرح القضايا الخروقات التي تقوم بها المنظمة للقوانين والتشريعات والممارسات الأخلاقية في ميدان الأعمال وكذلك في مجال صحة العاملين في البيئة.

**- ترتيب عملية تمويل البرنامج:** إن الأنشطة الإجتماعية والبيئية تتطلب تكاليف عالية، وبالتالي فإنها تحتاج إلى تمويل مناسب وقد يكون كبير جدا. إن مصادر التمويل قد تكون واحد أو أكثر من المصادر المحتملة التالية:

يمكن للمنظمة أن تقرر بعض تكاليف البرنامج المعد للجانب الإجتماعي إلى الزبائن من خلال إضافة زيادة مناسبة على أسعار السلع والخدمات التي تقدمها، وهنا يجب الإشارة إلى ضرورة أخذ الجانب الأخلاقي في قرارات من هذا النوع، حيث تدفع زيادة قليلة جدا لسعر المنتج والذي يذهب إلى تمويل عمليات إنسانية وإجتماعية من وبيئية.

**- تتحمل المنظمة كاملا نفقات البرنامج،** حيث أن الوضع التنافسي في الأسواق لا يسمح لها برفع السعر، وفي هذه الحالة تعتبر نفقات البرنامج كلف إجتماعي يجب تحملها لكونها تعطي مردود إجتماعي إيجابي لها.

**- تتحمل الحكومة كل أو جزء من نفقات البرنامج عن طريق الإعفاءات الضريبية أو تقديم معونات مالية وحوافز أخرى من أجل تشجيع منظمات الأعمال على بالأدوار الإجتماعية.**

#### 4. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ونموذج أصحاب المصلحة وعلاقتها برفاهية المجتمع:

##### 1.4 العلاقة التي تربط المؤسسة بالمجتمع:

تنشط المؤسسة في قلب المجتمع، وتعبّر عن تضامنها مع المجتمع الذي يستضيفها، وتقوم بأنشطة ثقافية وخيرية وبأنشطة رعائية ضمن الأصول القانونية والنظامية المرعية الإجراء (حبيب و جان بولس، 2010، صفحة 49).

تحدد أخلاقيات العمل القواعد التي يجب أن تعتمد في عالم الأعمال والتي ينبغي أن تساهم بنتيجة ذلك في رفاه وإزدهار هذا المجتمع بأسره، وهو أمر يتنافى مع تأمين مصلحة بعض المؤسسات التي تخفي الأرباح الحقيقية لديها، فمصلحتها تقوم على إفتراضين:

**الأول:** وهو اعتبار الشركة بشكل عام أن المطلوب من إدارتها تعظيم شأن وقيمة المساهمين فيها بتعزيز قيمة الأسهم.

**الثاني:** ويعتمد على القول في وجهة نظر Milton Freedman تأدية الحد الأدنى لقيمة الاسهم لأجل مجتمع مزدهر. (حبيب و جان بولس، 2010، صفحة 50)

لذلك يعمل مدراء لشركات على زيادة القيمة السوقية للشركة، فيستفيد المجتمع بأكمله من هذه الزيادة، وبالتالي ترك مدير الشركة يقوم بعمله كمدير كما يعتقد. (حبيب و جان بولس، 2010، صفحة 51)

#### 4.2 أهمية المؤسسات للمجتمع (الغالبي و العامري، 2005، الصفحات 21-22):

هناك علاقة جدلية بين التطور في المجتمعات وإزدهار الأعمال فيها، فلا يمكن أن تتصور مجتمعات متطورة بدون أعمال متطور والعكس صحيح.

إن التقدم الهائل الذي شهدته الدول الغربية كان بالدرجة الأساس بسبب إزدهار القطاعات الاقتصادية المختلفة السلعية منها والخدمية، والذي اعتمد على نشاط الأعمال وجهود الرواد، وإذا أردنا أن نحدد بعض أوجه أهمية الأعمال في المجتمع فإننا نشير إلى الآتي:

- **خلق فرص عمل لأفراد المجتمع:** ان أشد ما يقلق حكومات دول العالم اليوم هو توفير فرص العمل لأبنائها، فالبطالة يمكن أن تسبب الكثير من المشاكل، وبما أن الدولة لا تستطيع تقديم فرص عمل كافية ضمن مؤسساتها وأجهزتها فإن الأعمال يمكن أن تسد هذا النقص.

- **إنتاج السلع والخدمات اللازمة لإشباع حاجات أفراد المجتمع:** وبالتالي تقليل الاعتماد على الخارج في سد هذه الإحتياجات، وبما أن حاجات الإنسان تتراد وتتجدد باستمرار ونتيجة تطور الحياة يفترض في الأعمال أن تساهم في خلق هذه السلع والخدمات، وتبرز أهمية هذا العنصر في عصر المعلومات عندما نعرف أن هناك الكثير من التجهيزات والبرمجيات التي يمكن الاعتماد أن تستخدم كوسيلة ضغط على بعض الدول لأن عدة دول فقط تقوم بإنتاجها.

- **ان الأعمال ضرورية لقيام إقتصاد متطور ومجتمعات حديثة:** فلا يمكن تصور إقتصاد مزدهر تتوفر فيه فرص العمل وتتجدد فيه الإستثمارات دون وجود منظمات أعمال متطورة قادرة على أن تقدم سلع وخدمات بنوعيات ممتازة وبأسعار تنافسية.

- **توفر الأعمال مصدرا أساسيا للدخل في الدول المختلفة:** فنلاحظ مثلا أن المنظمات الرائدة في العالم المتقدم تمثل ثروة قومية لا يستهان بها قياسيا بصادر الدخل الأخرى لهذه الدولة، فمثلا شركة Maerisk line في الدانمارك تمثل رمزا وطنيا، أصبحت الدولة تعرف به ويعود السبب في ذلك إلى كون هذه الشركة تمثل الخدمات الرائدة والمتكاملة في مجال النقل البحري، سواء من حيث دقة المواعيد والسلامة وغيرها.

#### 3.4 نموذج أصحاب المصلحة:

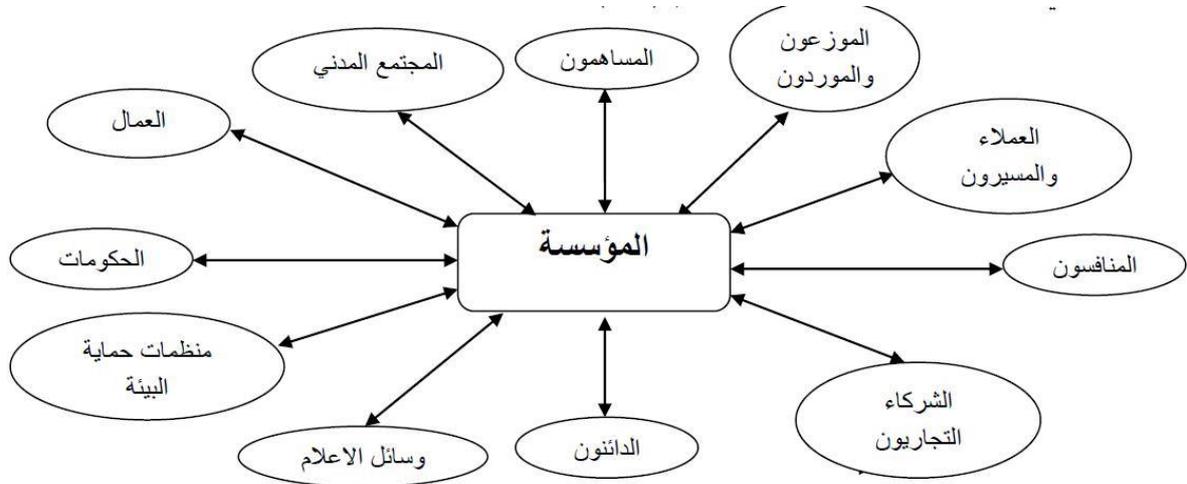
عرف معهد ستانفورد للأبحاث كأول تعريف لهذا المصطلح سنة 1963 على أنهم المجموعات التي يتوقف استمرار المؤسسات على دعمها، كما عرفها فريمان من جانبيين، من الجانب الأوسع تعني مجموعة أفراد يمكن تحديدهم والتعريف بهم ولهم القدرة

على التأثير على تنفيذ وتطبيق أهداف المؤسسة، أما من الجانب الضيق فهم يمثلون مجموعة أو أفراد يتوقف استمرار المؤسسة عليهم بالدرجة الأولى (هرموش إيمان و إيمان، صفحة 112).

يميز C. BHndy بين ست فئات مختلفة من أصحاب المصلحة Stakeholders والذين يجب أن يأخذ متخذ القرار إهتماماتهم في الاعتبار، الممولين، العاملين، الموردين، العملاء، البيئة والمجتمع ككل. ويناقش بأن هذه الفئات الست تشكل شكلا سداسيا على متخذ القرار أن يوازن بين الإلتزامات المختلفة، وأحيانا المتصارعة، قد يتم عمل المزيد من التمييز لهذه الفئات، يوجد المساهمون في موقف مختلف عن الدائنين الآخرين، يحمل العاملون إلتزامات تجاه أصحاب الأعمال والعكس صحيح، تتضمن الإلتزامات تجاه المجتمع ككل إلتزامات تجاه المجتمع المحلي، تجاه الأمة، وربما تجاه المجتمع الدولي وكل البشرية (شاو، 2005، صفحة 35)

تستعمل نظرية أصحاب المصلحة لتعريف وإعطاء معنى للمسؤولية الإجتماعية، حيث هناك عدة تقسيمات لأصحاب المصلحة وأبرزها تقسيم فريمان الذي يرى أن أصحاب المصلحة الرئيسيين مدرجين ضمن العملية الإقتصادية، ولهم عقد صريح مع المؤسسة وهم أصحاب الأسهم، الموظفين، الزبائن، الموردين... إلخ، وأصحاب المصلحة الثانويين لهم علاقات إختيارية أو غير إختيارية مع المؤسسة في إطار تعاقد ضمني أو أخلاقي كالمنظمات غير الحكومية، إضافة إلى أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين (القادر و أوكيل رابح، 2017، صفحة 42).

#### الشكل : أهم أصحاب المصلحة للمؤسسة



المصدر: مسعد عبد القادر، أوكيل رابح، 2017، ص: 42

#### 4.4 كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تحقيق الرفاهية للمجتمع.

تعتبر المؤسسات خلية من خلايا المجتمع، وهي تقوم بتوفير إحتياجاتها من المواد والعمل ورأس المال والطاقة والإدارة من المجتمع، كما تقوم بتسويق منتجاتها للمشتريين والمستهلكين في نفس المجتمع (النجار، 2004، صفحة 427).

على المؤسسات واجبات تجاه المجتمع المحلي وتجاه السياق الأكثر اتساعا، والحجة الأساسية تلك التي أعطيت سابقا بالفعل بأن الشركة كوحدة إقتصادية تمثل مركز اتخاذ القرار، ومن ثم قدرة على، وتحتاج إلى أن تأخذ في اعتبارها اعتبارات متنوعة

عند الوصول إلى قراراتها بصفة خاصة، تستطيع الشركة بصورة معقولة أن تقام في المكان حيث تباشر عملياتها التشغيلية (شاو، 2005، صفحة 45).

وثمة نطاق واسع وطموح لمشاركة المؤسسات داخل المجتمع، فعلى الرغم من أن عملية المشاركة داخل المجتمع قد تتسم بإرتفاع العبء من حيث الوقت والتكلفة، فإن كثير من المؤسسات تعتبرها بمثابة دور هام يتعين الإضطلاع به، ويتوافر الواقع لهذا جزئياً لدى المؤسسات نتيجة للرغبة في تدعيم الصورة العامة للشركة، ففي سوق الدول العربية التي تتسم بإرتفاع درجة التنافسية، تتوافر لدى المؤسسات الرغبة في الظهور بصورة الجهات التي تستهدف المزيد من الربح، وكذا الرغبة في تحسين أوضاع الخدمات البلدية في المناطق التي تتواجد بها، بالإضافة إلى تطوير المؤسسات العلمية وتحسين أحوال الأطفال والمجتمع بشكل عام (السكران، 2009، صفحة 180).

يترتب على وجود الشركة بالمنطقة القائمة بها حالياً قيامها ببعض الإسهامات البيئية والاجتماعية التي تمتد تأثيراتها إلى مجموعة المؤسسات الصناعية الموجودة بهذه المنطقة، إلى جانب التخفيف على مرافق الخدمات العامة والإسكان، ويمكن حصر العمليات البيئية والاجتماعية في هذا المجال في الآتي:

— توفير فرص العمل لأفراد المجتمع.

— تحسين الرفاه المادي للعاملين.

— توفير وسائل النقل للعاملين

توفير الرعاية الصحية للعاملين وأسرهم.

توفير وحدات سكنية للعاملين.

عمليات إنشائية تفيد المنطقة (بدوي، 2000، الصفحات 243-244).

وتتلخص مسؤولية المؤسسة تجاه مجتمعها أساساً في خلق حوار مشترك بينها وبين القوى الفاعلة في المجتمع المحلي للحفاظ على حقوق المواطنين وتزويدهم بكافة المتطلبات الضرورية للحياة الكريمة من خلال:

— التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية.

— إقامة المعاهد التعليمية والفنية إضافة إلى تبرعات للطلبة المحتاجين.

— المشاركة في دعم الأنشطة الرياضية والتبرع للأندية الرياضية.

— قيام المؤسسة بدفع الضرائب دون تزويد أو تحرب، وهذا يعتبر إسهاماً اجتماعياً لمساعدة الدولة في تمويل الخدمات الاجتماعية والإنفاق على البنية التحتية (إيمان، و رمضان إيمان، 2019، الصفحات 116-117).

**5.4 التحديات التي تواجه المؤسسات تجاه المجتمع: (الرحاحلة، 2011، الصفحات 54-56)**

- **النمو في الحجم:** ازداد النمو في حجم المؤسسات واتسعت أعمالها بشكل واضح، وانتقلت بأنشطتها من حدود الأسواق المحلية إلى الأسواق الخارجية، وقد اتضح ذلك بعدد العاملين فيها، وقيمة المبيعات السنوية، وبالتالي الأرباح النهائية المتحققة والتي تفوق في مقدارها العديد من دول العالم، ولا شك بان هذا النمو من الممكن أن يؤثر سلبا أو إيجابيا في الأفراد العاملين في هذه المؤسسات، وخصوصا في ظل الأزمات الاقتصادية أو فترات الإنتعاش، ومايعكسه ذلك على عوائلهم بخاصة والمجتمع بعامه.

- **التعقيد:** تزايد درجة التخصص في المؤسسات لمقابلة الحاجات المستجدة في المجتمع، إنعكس على وجوب اعتماد المؤسسات أشكالاً وتصاميم تنظيمية مختلفة تناسب مع طبيعة المهم التي تؤديها للمجتمع، وتحقيق الأهداف التي وضعت لها، وبالتالي فإن هذه التصاميم الهيكلية للشركة قد أضافت إليها سمة التعقيد جراء التغير الذي تواجهه.

- **البقاء:** يرى البعض أن تحقيق الأرباح هو العامل لبقاء واستمرار الشركة في العمل، ولكن هذه المسألة يجب أن لا ينظر إليها بشكل متجزئ، إذ أن هناك أهداف متباينة على غدارة الشركة التوفيق فيما بينها ان كانت تروم الإستمرار في العمل، ذلك لأن العاملين يسعون دوما إلى زيادة أجورهم وتحسين أوضاعهم الحياتية، والمستهلك بدوره يرغب في تخفيض أسعار المنتجات التي يحصل عليها مع زيادة في مستوى النوعية والكفاءة لتلك المنتجات، وبالتالي فغن المالكين والمستثمرين ينظرون للمحافظة على ممتلكاتهم و ثرواتهم المستثمرة، وزيادة العائد المتحقق عليها ، وبالتالي فإن التوفيق فيما بين هذه المتغيرات وغيرها قد أضافت تحديا جديدا على المؤسسات كي تبقى وتستمر في تحقيق رسالتها.

- **التكنولوجيا:** ينفق المستهلك 30\_40% من إجمالي مصروفاته على السلع والخدمات، ويتوقع زيادة معدل إلى 65% عام 2000 ، مما يتطلب من المؤسسات البحث عن أفكار يمكن أن تحول إلى سلع أو خدمات جديدة لتضمن البقاء في السوق والإستمرار في العمل، وبهذا تشير الدراسات إلى دخول ما يقارب من 2500 منتج جديد سنويا إلى الأسواق الأمريكية فقط، ولاكن 90% من هذه المنتجات لا يكتب لها البقاء والإستمرار أكثر من 3 سنوات، وعليه فإن حاجة المؤسسات لمواكبة التطور ومواجهة المنافسة يتطلب منها استخدام التكنولوجيا على نطاق واسع.

- **المسؤولية الاجتماعية:** كل ما سبق يكاد يكون معروفا لما تواجهه المؤسسات من تحديات حتى أصبحت جزءا من إستراتيجيتها التقليدية ولكن ما حصل من تغير إجتماعي وبيئي كبير ألزم المؤسسات اليوم في أن تنظر إلى تحقيق الحياة النوعية للأفراد بشكل يوازي ان لم يكن أكثر من سعيها لتقديم منتد ناجح إلى الأسواق، فالنظرة الحديثة لمديري الأعمال تنصب على كون شركاتهم تمتد وظائفها إلى أرجاء المجتمع كافة ولا تقتصر على حدود السلعة أو الخدمة، أو لذلك المحدد من السوق.

## 5. مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق الرفاهية للمجتمع-عرض تجارب بعض المؤسسات الرائدة.

وستناول في هذا الجانب ثلاث شركات رائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات والتي لديها إسهامات كبيرة في دعم مجتمعاتها وعملت على تحقيق الرفاهية فيها.

## 1.5 أفضل 30 شركة مواطنة لعام 2020

بعد الإطلاع على تقرير مجلة (BL Media Ranks the 100 Best Corporate Citizens 20203)، والذي يصنف أفضل 100 شركة مواطنة لعام 2020، قام الباحث بالتصرف في المعطيات وتم إختيار أفضل 30 شركة مواطنة لعام 2020، كما هي موضحة في الجدول أدناه.

### جدول رقم 01: أفضل 30 شركة مواطنة لعام 2020

المرتبة	الشركة	المرتبة	الشركة	المرتبة	الشركة
1	Owens Corning	11	Merck	21	Ball
2	Citi	12	CVS Health	22	Hewlett-Packard Enterprise
3	General Mills	13	Newmont	23	Baxter
4	Cisco	14	Microsoft	24	ConocoPhillips
5	HP	15	Nielsen	25	Linde
6	Intel	16	Xylem	26	Air Products & Chemicals
7	Ecolab	17	Caesars Entertainment	27	AbbVie
8	General Motors	18	Johnson Controls	28	AT&T
9	Hess	19	Nike	29	Trane Technologies
10	Accenture	20	Xerox	30	Kellogg

Source 3BL Media Ranks the 100 Best Corporate Citizens 2020 <https://100best.3blmedia.com/> .

## 2.5 مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق الرفاهية للمجتمع:

وفيما يلي نعرض أهم إسهامات شركة المراعي في مجال تحقيق الرفاهية للمجتمع ووفائها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مجتمعها:

### - مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق الرفاهية للمجتمع في شركة CISCO:

وفيما يلي نعرض أهم إسهامات شركة CISCO في مجال تحقيق الرفاهية للمجتمع ووفائها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مجتمعها:

485 مليون دولار أمريكي نقدا مساعداً نقدية وعينية لبرامج المجتمع من طرف شركة CISCO، 53 مليون دولار أمريكي نقدا ومعدات الحماية الشخصية للمنظمات غير الربحية، وأول المستجيبين خلال جائحة كورونا 19، كما تحصلت شركة CISCO على الجائزة السنوية الكبرى الرابعة للتحدي العالمي لحل المشكلات المنظمة من قبل شركة سيسكو والتي تبلغ 100000 دولار أمريكي تمنح لشركة Savanna Circuit Tech التي طورت نظام تبريد يعمل بالطاقة الشمسية يساعد صغار مزارعي الالبان في الحفاظ على المنتجات طازجة أثناء النقل (Corporate Social Responsibility Impact, 2020, p. 3).

أطلقت شركة CISCO برنامج المساعدة المالية COVID 19 لمقاطعة سانتا كلارا الذي تتم إدارته بالتعاون مع مجموعة من منظمات الخدمة المباشرة، على مدى أربعة أشهر ساهمت شركة سيسكو بمبلغ 10 ملايين دولار أمريكي في

هذا الصندوق، مما ساعد في تقديم المساعدة المالية الطارئة لـ 11000 أسرة ضعيفة ومنخفضة الدخل لمساعدتها على تلبية احتياجاتها الأساسية (Corporate Social Responsibility Impact, 2020, p. 113).

شركة CISCO حاليا في السنة الثالثة من مبادرة Technology fi Impact وهي مبادرة مدتها خمس سنوات بقيمة 10 ملايين دولار أمريكي لمساعدة "فيلق الرحمة"، في اختبار التقنيات المتقدمة والإستثمار فيها لإحداث فرق أكبر، والعديد من التقنيات التي يتم اختبارها جديدة في البيئات الإنسانية، مثل علاجات الواقع الافتراضي لإضطراب ما بعد الصدمة ومنصة رقمية لمساعدة اللاجئين في الوصول إلى معلومات وخدمات الدعم، كما شمل دعم المؤسسة أيضا تبرعات من منتجات Cisco لمكاتب فيلق الرحمة البالغ عددها 114 مكتب في 29 دولة و 67 مركز لشبكات WIFI في 6 بلدان، مع أكثر من 670000 مستخدم منذ عام 2017. (Corporate Social Responsibility Impact, 2020, p. 113)

CISCO شريك غير ربحي منذ عام 2018، يعمل عن كثب مع القطاع العام ومؤسسات الخدمة المباشرة لتطوير وتمويل إستراتيجيات مبتكرة ومنع التشرذم في مقاطعة سانتا كلارا، كاليفورنيا، وخلال السنوات الخمس الماضية ساعدت مؤسسة Destination: Home وشركاؤها 14000 شخص في العثور على مساكن دائمة، وقدمت خدمات الوقاية من التشرذم لما يقارب 6000 فرد، وإلتزمت شركة سيسكو بمساعدتهم على مواصلة وتوسيع نطاق عملهم بمبلغ 50 مليون دولار أمريكي لمدة خمس سنوات (Corporate Social Responsibility Impact, 2020, p. 113).

خلال السنة المالية 2020 دعمت CISCO صندوق مقاومة COVID-19 بتبرع إضافي قدره 3 ملايين دولار أمريكي، مما ساعد فيلق الرحمة، على ربط المجتمعات بمعلومات صحية موثوقة، وتقديم خدمات نقدية رقمية تمنح الناس تلبية احتياجاتهم الطارئة (Corporate Social Responsibility Impact, 2020, p. 113).

#### - مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق الرفاهية للمجتمع في شركة Intel:

وفيما يلي نعرض أهم إسهامات شركة Intel في مجال تحقيق الرفاهية للمجتمع ووفائها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مجتمعها:

تم إطلاق مبادرة بقيمة 50 مليون دولار لتسريع الوصول للتكنولوجيا في مجال رعاية المرضى، وتسريع البحث العلمي وضمن وصول الطلاب إلى التعلم عبر الأنترنت (2019 - 2020 REPORT : Corporate Responsibility At Intel, 2020, p. 04)

أيضا إنضمت شركة إنتل إلى تحالف XPRIZE Pandemic Alliance وهو تحالف عالمي يهدف إلى تسريع إيجاد حلول ل جائحة COVID-19 والأوبئة المستقبلية، كما منحت شركة إنتل حق الوصول المجاني إلى محفظة الملكية الفكرية لها للباحثين والعلماء في مايتعلق COVID-19 (2019 - 2020 REPORT COVID-19 : Corporate Responsibility At Intel, 2020, p. 04).

تبرعت شركة إنتل و Intel Foundation والمؤسسات التابعة لها بمبلغ 10 ملايين دولار لدعم المجتمعات المحلية، بما في ذلك تبرعات للموظفين والمتقاعدين من شركة إنتل (2019 - 2020 R E P O R T : Corporate Responsibility At Intel, 2020, p. 04).

كما أعلنت شركة إنتل عن تبرعها 01 مليون قطعة من معدات الحماية الشخصية: أقنعة وقفازات ومعدات أخرى لدعم العاملين في مجال الرعاية الصحية (2019 - 2020 R E P O R T : Corporate Responsibility At Intel, 2020, p. 04).

تقدم مؤسسة Intel منحة أولية تصل إلى 5000 دولار لدعم مشاريع خدمة المجتمع التي يبدأها الموظفون (2019 - 2020 R E P O R T : Corporate Responsibility At Intel, 2020, p. 64).

يقوم أيضا العاملون المتطوعون بشركة إنتل بتدريس أساسيات الإلكترونيات وبرمجيات التحكم الدقيق لطلاب المدارس الثانوية في المجتمعات التي تفتقر إلى الخدمات في مينابوليس بمينيسوتا (2019 - 2020 R E P O R T : Corporate Responsibility At Intel, 2020, p. 64).

بالتعاون مع المنطقة التعليمية المحلية بأريزونا تدعم إنتل مشروع Project lead the way وهي منظمة غير ربحية تساعد الطلاب من مرحلة رياض الأطفال حتى نهاية المرحلة الثانوية على إكتساب مهارات حل المشكلات والتواصل والتعاون والتفكير النقدي من خلال علوم الكمبيوتر والهندسة والعلوم الطبية الحيوية (2019 - 2020 R E P O R T : Corporate Responsibility At Intel, 2020, p. 66).

في أوائل عام 2020 عقدت إنتل ومؤسسة أنتل ورشة عمل "تدريب المدربين" للمساعدة في تمكين 40 من قادة المجتمع و 20 متطوع من إنتل من نشر التدريب على المهارات الرقمية في مراكز المجتمع الذكية في المناطق المحرومة في جميع أنحاء كوستاريكا، وإستنادا إلى منهج Intel future Skills غطى التدريب مهارات الإتصال والتفكير النقدي وحل المشكلات والتعاون والقيادة وإدارة المشاريع والتزيم وغيرها من المهارات التقنية الأساسية. والهجف من ذلك هو توفير المراكز إلى مهد للإبتكار يوفر للكوستاريكيين فرصا للمشاركة بشكل كامل في الثورة الصناعية الرابعة (2019 - 2020 R E P O R T : Corporate Responsibility At Intel, 2020, p. 66).

تقوم مؤسسة إنتل بمطابقة التبرعات الخيرية لموظفيها والمتقاعدين في الولايات المتحدة الأمريكية للمنظمات والمدارس غير الربحية المؤهلة، حيث تصل إلى 10000 دولار سنويا لكل مانح كطريقة فعالة لدعم المجتمعات لتعزيز عطاء موظفيها، حيث أنه في عام 2019 تبرعت المؤسسة بمبلغ 15.5 مليون دولار من خلال هذا البرنامج (2019 - 2020 R E P O R T : Corporate Responsibility At Intel, 2020, p. 67).

- مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق الرفاهية للمجتمع في شركة المراعي:

وفيما يلي نعرض أهم إسهامات شركة المراعي في مجال تحقيق الرفاهية للمجتمع ووفائها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مجتمعاتها:

وفي إطار تطوير منتجات مسؤولة وتحت إطار دعم الإمتياز في مجال سلامة الغذاء، استضافت شركة المراعي في شهر يوليو مؤتمرها الثاني لسلامة الغذاء، وسلطت الضوء على إنجازاتها في مجال سلامة الغذاء والترويج لثقافة الجودة تحت شعار " جودة تستحق الثقة (التقرير السنوي لشركة المراعي : أعمال مزدهرة، مستقبل ديناميكي،، 2019، صفحة 50).

في مجال حماية البيئة نجد أن شركة المراعي وضمن التزامها نحو الإستدامة نجد أنها وتحت إطار " الإلتزام بتبني مصادر الطاقة المتجددة" استكملت مشروع الخرج للطاقة الشمسية، والذي يعد أكبر تركيب لخلايا الطاقة الشمسية الكهروضوئية المتجددة من نوعه في المملكة، وسيساهم هذا المشروع في خفض إستهلاك الوقود والطاقة، مما يقلل بدوره من الأثر البيئي للشركة من خلال خفض إنبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 8،100 طن سنويا، أي ما يعادل زراعة 8000 شجرة (التقرير السنوي لشركة المراعي : أعمال مزدهرة، مستقبل ديناميكي،، 2019، صفحة 50).

تحرص شركة المراعي على إستمرارية الحوار مع أصحاب المصلحة، والجهات المعنية من المستهلكين والمستثمرين والموظفين والهيئات التنظيمية ومؤسسات المجتمع المدني، وتوظف لتحقيق هذه العناية مجموعة من قنوات التواصل بحسب ما يلائم إهتمامات وتوجهات كل فئة منهم، ومن ضمن أهم وأشهر برامج تفعيل المشاركة التي تطبقها شركة المراعي إتاحة وصول الجمهور إلى منشآت التصنيع التابعة لها في المملكة العربية السعودية، حيث تفخر الشركة بتبني أحدث التقنيات وأفضل ممارسات النظافة والعناية ومعايير السلامة في مصانعها ولا تجد طريقة أفضل للتعبير عن إعتزازها بهذا الإنجاز من فتح أبوابها لكل من يرغب بالإطلاع على هذه المنشآت عن كثب، وفي هذا الإطار توجه دعوتها للمدارس والعائلات والإفراد لزيادة منشآتها والتعرف على عمليات الإنتاج لديها، حيث توفر خدمة الحفلات المجانية والمرطبات لجميع الزوار، وقد استقبلت المراعي خلال عام 2019 أكثر من 88000 زائر، بالإضافة إلى ما يزيد عن 85 مستثمر ومحلل خلال اليوم السنوي للمستثمرين (التقرير السنوي لشركة المراعي : أعمال مزدهرة، مستقبل ديناميكي،، 2019، صفحة 51).

كما أنه وفي إطار دعم التقدم التقني تلقى عدد من كبار المسؤولين التنفيذيين في شركة المراعي تدريباً متخصصاً ومتقدماً في كليات معروفة عالمياً لإدارة الأعمال، وذلك في إطار برنامج تخطيط تعاقب الإدارات بالشركة، ومن جهة أخرى إنضم إلى الشركة 23 خريج سعودي في إطار برنامج 23 خريج سعودي في إطار برنامج تدريب الخريجين، كما تخرج 214 طالب سعودي من المعهد التقني للألبان والتغذية (التقرير السنوي لشركة المراعي : أعمال مزدهرة، مستقبل ديناميكي،، 2019، صفحة 50).

حازت شركة المراعي على العضوية الذهبية في برنامج إعتداد "موائمة"، إعترافاً بتبنيها أفضل المعايير والممارسات فيما يتعلق بخلق بيئة عمل ملائمة وداعمة للموظفين وصانعي الجودة من ذوي الإعاقة، كما حازت الشركة على شهادة العضوية الذهبية والعضوية التأسيسية في برنامج "شبكة قادرون"، والذي يقدم خدمات تهدف إلى دمج الأشخاص من ذوي الإعاقة بإعتبارهم أعضاء متكافئين فاعلين في القوى العاملة (التقرير السنوي لشركة المراعي : أعمال مزدهرة، مستقبل ديناميكي،، 2019، صفحة 55).

تعاونية المراعي ونادي المراعي: حيث تمثل مبادرات تم طرحها مؤخراً بهدف توفير فرص تعليمية للطلاب السعوديين، وإلقاء الضوء على فرص التوظيف المتاحة لهم ضمن دورة تعليمية متخصصة مدتها 6 أشهر في شركة المراعي، أما نادي المراعي

فيقدم الرعاية غير المالية لما يصل إلى 1000 طالب جامعي، ويحظى الملتحقون في نادي المراعي بفرصة التقدم بطلبات توظيف في مناصب ضمن الشركة قبل تخرجهم، بالإضافة إلى تعريفهم بنشاط الشركة وعملياتها لغايات دعم دراساتهم الأكاديمية (التقرير السنوي لشركة المراعي : أعمال مزدهرة، مستقبل ديناميكي،، 2019، صفحة 56).

دعمت شركة المراعي 6 جمعيات خيرية بأكثر من 16000 منتج مجاني، حيث شملت الجمعيات المستفيدة كل من الجمعية الخيرية لرعاية مرضى السرطان، بالمدينة، وجمعية البر الخيرية بمغبراء، وجمعية القرى الخيرية بأشواق، وجمعية البر الخيرية بشرورة، وجمعية صواب بجازان وجمعية ساعي لرعاية الأرامل والمطلقات وأسر السجناء براغ (<https://www.almarai.com/2021/02/11/>، 2021).

كما دعمت شركة المراعي مع مبادرة تعلم من منزلك، وذلك بتقديم مبلغ 100 الف ريال لشراء 500 جهاز لوحي للطلاب المستفيدين من المبادرة من أجل تسهيل العملية التعليمية والإستمرار في التعليم عن بعد (<https://www.almarai.com/2021/01/25/>، s.d.).

كما أطلقت شركة المراعي تطلق حملة بطانية الشتاء، وتأتي هذه المبادرة إمتداد لحملة المراعي لكسوة الشتاء التي أطلقت في عام 2011 وشملت توزيع بطاطين سلال غذائية للأسر المحتاجة في مختلف مناطق المملكة (<https://www.almarai.com/2021/01/17/> , s.d.).

كما أكرمت شركة المراعي الأمهات الفائزات في النسخة الثالثة من جائزة المراعي للأمم المثالية لذوي الإعاقة في منطقة حائل (<https://www.almarai.com/2020/12/23/> , s.d.).

حصول شركة المراعي على جائزة كوتلر للتوعية المجتمعية وذلك تقديرا لحملة التوعية الاجتماعية حول أهمية الرضاعة الطبيعية تحت عنوان الحليب الأفضل لطفلك لا يمكن شراؤه (<https://www.almarai.com/2017/05/03/> , s.d.).

## 6. الخاتمة

### -نتائج الدراسة

- هناك علاقة وطيدة تجمع المؤسسة بمجتمعها.
- نعم يمكن القول بأن المؤسسة تساهم وقادرة على تحقيق الرفاه الاجتماعي للمجتمع الذي تعمل فيه.
- لا يمكن إعتبار المؤسسة تعمل بمعزل عن محيطها ومجتمعها، بل أصبحت المؤسسة جزء لا يتجزء من المجتمع الذي تنشط فيه، وأصبح لديها الدور البارز في دعم مجتمعاتها وتحقيق رفاهيتها.
- كما نؤيد وبشدة وجهة نظر بكون المسؤولية الاجتماعية هي إلتزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل وتنشط فيه، وهذا ما لاحتناه جليا من خلال تجارب المؤسسات التي قمنا بعرضها.

-أوضحت جائحة كورونا 19 مدى الحاجة إلى التكاتف بين مختلف الأطراف الفاعلة في المجتمع، وماهي المسؤولية التي تقع على المؤسسات الاقتصادية في ظل هذه الأزمة وكذا الأزمات الأخرى.

### -التوصيات

- ينبغي على مديري وملاك المؤسسات الاقتصادية بالعمل على تعزيز الدور الاجتماعي للمؤسسة في المجتمع.
- الإستفادة من التجارب الناجحة والرائدة للمؤسسات التي تدعم مجتمعاتها وتساهم في تنميتها وتحقيق رفاهيتها.
- العمل على تبني برامج واضحة للمسؤولية الاجتماعية، والتي ستعكس إيجابيا على دعم التنمية في المجتمع وتحقيق الرفاهية له.

### 7. قائمة المراجع

- بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص: 179.
- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، 2005، ص: 119-121.
- عبد الرزاق سالم الرحاحلة، المسؤولية الاجتماعية، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2011، ص: 54-56.
- عبد الرزاق مولاي لخضر، حسين شنيبي، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات: الطبعة الثانية: نمو المؤسسات الاقتصادية بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، 22-23 نوفمبر، 2011؛
- عبد الغني بن حامد، محسن بالحبيب، محمد البخاري عموم، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الإلتزام التنظيمي: دراسة إمبريقية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف، ورقة الجزائر، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث-المركز الديموقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 3، 2019؛
- عبد الناصر طلب الزبود، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن(2010-2008)، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 40، العدد 1، 2013؛
- عزاوي عمر، مولاي لخضر عبد الرزاق، بوزيد سايح، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمبريار لقياس الأداء الاجتماعي، الملتقى الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 2012؛
- عبد الرزاق محمد سعيد الفرح، رياض محمد الهنداوي، مدى الإقصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة العامة دراسة حالة الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان لعامي 2007 و 2008، المجلد 7، العدد 2، 2011.
- فريد النجار، إدارة الأعمال الاقتصادية والعالمية: مفاتيح التنافسية والتنمية المتواصلة، مؤسسة شباب الجامعة، 2004؛
- فريد كورتل، كنتوش منال، دور إدارة الوقت في مواجهة التحديات والاعتبارات الأخلاقية في المؤسسة، الملتقى الدولي الثاني حول المؤسسة بين الضرورة الاقتصادية والتحديات البيئية، 24-25 أبريل، 2017؛

- كميل حبيب، جان بولس، أخلاقيات الأعمال الإدارية والإقتصادية في عالم متغير، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2010؛
- محمد سعيد العمري، رندة سلامة اليافي، أيمن عرابي عبد اللطيف، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 4، العدد 2، 2018؛
- محمد عباس بدوي، المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2000؛
- مراد سكاك، تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: دراسة ميدانية لبعض مؤسسات ولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 11، 2011؛
- مسعد عبد القادر، أوكيل رابح، مدى تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية : دراسة حالة شركة الإسمنت بسور الغزلان SCSEG، مجلة معارف، العدد 23، 2017؛
- مشري حسناء، دراسة أثر نظام المحاسبة الاجتماعية في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 14، 2014؛
- هرموش إيمان، رمضان إيمان، إدارة العلاقة مع أصحاب المصالح كآلية لترسيخ ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية: دراسة حالة المؤسسة المينائية سكيكدة، المجلد 7، العدد 3، 2019؛
- وليام هـ شاو، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي، أخلاقيات منظمات الأعمال، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2005؛
- وهيبه جزار، عاشور مزريق، إنعكاسات أخلاقيات منظمات الأعمال على المزايا التنافسية : دراسة حالة سامسونغ وآبل كنموذجين، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث- المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 9، 2020؛
- يحيىوي نصيرة، مهدي مراد، دور القطاع الخاص في ترسيخ مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية في الجزائر، مجلة الأفق للدراسات الاقتصادية، العدد 7، 3، 2019؛
- التقرير السنوي لشركة المراعي: أعمال مزدهرة مستقبل ديناميكي، 2019، ص: 50 متاح على الموقع الإلكتروني

[/https://www.almarai.com](https://www.almarai.com)

[/https://www.almarai.com/2021/02/11](https://www.almarai.com/2021/02/11) شوهد يوم 28-02-2021.

<https://www.almarai.com/2021/01/25> شوهد يوم 28-02-2021.

[/ https://www.almarai.com/2021/01/17](https://www.almarai.com/2021/01/17) شوهد يوم 28-02-2021.

[/https://www.almarai.com/2020/12/23](https://www.almarai.com/2020/12/23) شوهد يوم 28-02-2021.

<https://www.almarai.com/2017/05/03> / شوهد يوم 28-02-2021.

-3BL Media Ranks the 100 Best Corporate Citizens 2020 , Available at

<https://100best.3blmedia.com/>

- cisco Corporate Social Responsibility Impact Report, 2020, Available at

[https://www.cisco.com/c/dam/m/en\\_us/about/csr/esg-hub/\\_pdf/csr-report-2020.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/m/en_us/about/csr/esg-hub/_pdf/csr-report-2020.pdf)

-2 0 1 9 - 2 0 2 0 R E P O R T : Corporate Responsibility At Intel, Available at

<https://www.intel.com/content/www/us/en/corporate-responsibility/csr-report-builder.html>.