

متطلبات إرساء دعائم المسؤولية الاجتماعية في المنظمة -دراسة حالة المملكة العربية السعودية، تجربة بنك الجزيرة -

د. فلاق صليحة

جامعة الشلف

الملخص:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات تجسيد دعائم المسؤولية الاجتماعية في المنظمة، وذلك نظراً للدور الذي تساهم به المسؤولية الاجتماعية في دعم تنافسية المنظمة، وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن إرساء مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يتطلب ضرورة تكامل جهود كل من الدولة والمنظمات من خلال التحفيز الحكومية ومن خلال دمج المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إستراتيجيتها.

الكلمات الدالة: المسؤولية الاجتماعية، المواصفات العالمية ISO26000، الإبداع التكنولوجي، إدارة

الموارد البشرية

Abstract:

This study aims to identify the requirements for the establishment of enterprises social responsibility (ESR) in the organizations, in view of the role that contributes in supporting the organization's competitiveness. We have concluded through this study that the establishment of the concept of enterprises social responsibility (ESR) needs to integrate the efforts of both of the government and organizations themselves through government incentives (motivators) and through the integration of organizations for the concept of enterprises social responsibility within their strategies.

Key-words: Enterprises Social Responsibility (ESR), International Standardization (ISO 26000), Technological Innovation, Human resources management (HRM).

مقدمة:

في ظل التطورات الاقتصادية التي يشهدها العالم، تواجه المنظمات الاقتصادية العديد من التحديات السياسية والتقنية والاجتماعية، وبغرض مواجعتها اهتمت المنظمات بتفعيل وتطوير مختلف مواردها ضمن إطار عمل أخلاقي واجتماعي، فالاهتمام بانجاز الأعمال باستخدام الموارد الاقتصادية للمجتمع يحتم ضرورة إسهام المنظمة بتحمل مسؤولياتها الاجتماعية التي لم تعد خياراً بل حتمية للبقاء والاستمرار تجاه أصحاب المصلحة في البيئة التي تعمل بها مما يحقق لها ثقة ورضا العميل ويضمن لها الربحية والاستمرار. ونظراً لأهمية الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية لجأت معظم المنظمات الاقتصادية في العالم إلى الاستعانة بجملة من الأساليب والنظم الإدارية الحديثة، أبرزها المواصفات والمعايير القياسية الصادرة عن المنظمة العالمية للتقييس سنة 2008م، الأمر الذي يتطلب ضرورة قيام المنظمة بتبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية باعتبارها جزء من المجتمع الذي تنشط فيه، حيث يساهم

تبني هذه المبادئ من قبل المنظمات في تعزيز سمعتها وتحقيق ثقة أكبر للجمهور من خلال تفعيل الأداء الاجتماعي للمنظمة وتحسينه، وانطلاقاً مما سبق، يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ماهي سبل تنمية وإرساء المسؤولية الاجتماعية في المنظمة؟

بناءً على السؤال الرئيسي يمكن طرح جملة من التساؤلات الفرعية نوردتها فيما يلي:

- ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات؟
 - فيما تتمثل آليات تنمية المسؤولية الاجتماعية في المنظمة؟
 - ماهو واقع إرساء المسؤولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية؟
 - أهمية الدراسة: تتبع أهمية دراستنا من الاهتمام المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية وأهمية إرساء مبادئها في المنظمات، حيث تساهم في ضمان استمرار وبقاء المنظمات في بيئة تتميز بالتغير المستمر كما تعمل على كسب ثقة العملاء.
 - أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
 - تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات؛
 - التعرف على آليات إرساء المسؤولية الاجتماعية في المنظمات؛
 - توضيح الجهود المبذولة من قبل المملكة العربية السعودية لنشر المسؤولية الاجتماعية في منظماتها.
- أقسام الدراسة: للإمام بمختلف جوانب الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة إلى:
- أولاً: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية؛
- ثانياً: سبل إرساء المسؤولية الاجتماعية في المنظمة؛
- ثالثاً: تجربة المملكة العربية السعودية في إرساء المسؤولية الاجتماعية.

أولاً- الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من بين المواضيع التي أثارت جدلاً كبيراً في الأوساط العلمية والأكاديمية، باعتبارها تحدياً هاماً يواجه المنظمات فتقييم هذه الأخيرة لم يعد يعتمد على ربحيتها فحسب، بل أصبح يعتمد أيضاً على مدى تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتي سنتناول عرضاً لمفهومها من خلال مايلي:

1- تعريف المسؤولية الاجتماعية:

في الواقع لا يوجد تعريف محدد للمسؤولية الاجتماعية، حيث تعددت تعاريفها، ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر مايلي:

- **المسؤولية الاجتماعية هي:** «مجموعة من الالتزامات القانونية والأخلاقية التي تحدد إستراتيجية منظمة ما في بيئتها تجاه أصحاب المصالح المعنيين مع ضمان استمراريتها ونموها الاقتصادي، وهذا

من أجل الموافقة في الحاضر بين الأداءات الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية دون الإضرار بالأداءات المستقبلية»⁽¹⁾؛

● **المسؤولية الاجتماعية هي:** « جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية. وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا. ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم»⁽²⁾؛

● **المسؤولية الاجتماعية هي:** « التزام المنظمة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف»⁽³⁾؛

● **المسؤولية الاجتماعية هي:** « مراعاة الإدارة عند اتخاذ مختلف قراراتها التأثيرات الإيجابية والسلبية لهذه القرارات على كافة الأطراف التي تعمل وتتعامل معها وتحاول جاهدة زيادة التأثيرات الإيجابية بما يخدم جميع الأطراف وبما لا يتعارض مع أهداف المؤسسة»⁽⁴⁾.

من خلال هذه التعاريف يتضح لنا بأن المسؤولية الاجتماعية تعني: التزام المنظمة بأخلاقيات المهنة في ممارسة نشاطها، والاهتمام بتدريب الموارد البشرية من خلال تطبيق مبدأ العدالة والمساواة بينهم، إضافة إلى عملها على تحقيق التكافل بين شرائح المجتمع.

2- تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

لا يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوما جديدا، حيث بدأ الحديث عن هذا المفهوم في الستينيات من القرن الماضي، وتزايد الاهتمام بالدور الاجتماعي لرأس المال في أعقاب انهيار جدار برلين، وأحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001 م، وكذلك الفضائح المالية لعدد من الشركات العالمية التي لفتت الانتباه إلى الممارسات الخاطئة لهذه الشركات وتفشي مظاهر الفساد بها. وهنا ظهرت أهمية تبني الشركات لبرامج المسؤولية الاجتماعية⁽⁵⁾.

1 عمر شريف وبومدين بروال: المسؤولية الاجتماعية كدافع لتبني سياسة بيئية مسؤولة من طرف منظمات الأعمال، بحث مقدم للملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012م، ص: 04.

2 عزاوي عمر وسايح بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية، بحث مقدم للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، يومي 22 و23 نوفمبر 2011، ص: 406.

3 محمد فلاق: المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي « سوناطراك الجزائرية، أرامكو السعودية » نموذجاً، مجلة الباحث، ورقلة، العدد 12، 2013م، ص: 31.

4 طيب سليمان مليكة: إدراك المستهلك الجزائري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية المصنعة للمنتجات الغذائية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، العدد 12، 2014م، ص: 82.

5 عزاوي عمر ومولاي لخضر عبد الرزاق: دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، بحث مقدم للملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012م، ص: 03.

ومن أهم الأسباب التي أدت إلى تزايد الحديث عن برامج المسؤولية الاجتماعية لرأس المال، زيادة الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالفقر، وانخفاض مستوى معيشة بعض الفئات، والبطالة، وهي أمور ظلت لفترة طويلة من الزمن من مسؤوليات الحكومات. ولكن مع تنامي الاهتمام بالتنمية الاجتماعية والتأكيد على أهمية إقامة شراكات بين الحكومة والقطاع العام والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وفي ضوء تأكيد الشركات من أن تدهور مستوى التنمية الاجتماعية يؤدي إلى هروب رأس المال ويؤثر سلباً على الاستثمار المحلي والأجنبي، زاد الاهتمام بهذا المفهوم⁽¹⁾.

ومع استجابة منظمات الأعمال لهذا الطرح الجديد وضع المشرع القانوني قواعد تضيضي على هذه الأفكار سمة الإلزام للتأكيد على أن الالتزام بالأداء الاجتماعي لم يعد اختياراً أمام المؤسسات إنما هو أمر ملزم إذا رغبت هذه المؤسسة في الاستمرار وعليه ظهرت دراسات الجمعية القومية للمحاسبين وجمعية المحاسبين الأمريكية ودراسات المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين للتأكيد على أهمية الإفصاح عن الأداء الاجتماعي حيث اتجهوا لإرساء الأسس اللازمة لقياس فاعلية البرامج الاجتماعية لمنظمات الأعمال، الأمر الذي ساهم في ترسيخ معنى المسؤولية الاجتماعية للمنظمات⁽²⁾.

3- الفئات المعنية بالمسؤولية الاجتماعية:

يمكن تقسيم الفئات المعنية بالمسؤولية الاجتماعية كما يلي⁽³⁾:

- أ- العملاء: جميع أفراد المجتمع المستهلكين والمستفيدين من السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة؛
- ب- الملاك: أصحاب رؤوس الأموال من أشخاص طبيعيين أو معنويين؛
- ج- الأفراد: جميع العمال بالمؤسسة بغض النظر عن طبيعة أعمالهم، جنسياتهم، جنسهم أو مستوياتهم؛
- د- المجتمع: يشمل الأفراد والجماعات التي تشكل المجتمع الذي تنتمي إليه المؤسسة وتعمل داخل نطاقه فتؤثر وتتأثر به.

4- نطاق المسؤولية الاجتماعية:

تساهم المنظمات في تفعيل المسؤولية الاجتماعية من خلال عدة جوانب نوردتها فيما يلي⁽⁴⁾:

- 1 مولاي لخضر عبد الرزاق وسايح بوزيد: دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، بحث مقدم للملتقى الدولي حول الاقتصاد الإسلامي: الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي غرداية، 23-24 فيفري 2011م، ص: 04.
- 2بتصرف، عزاوي عمر ومولاي لخضر عبد الرزاق، مرجع سابق، ص: 03.
- 3مراد سكاك: تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات دراسة ميدانية لبعض مؤسسات ولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، العدد 11، 2011م، ص: 203.
- 4صالح السحيباني: المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، بحث مقدم للمؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، بيروت، 23 25 مارس 2009م، ص: 7-8.

أ- **الجانب الثقافي:** تساهم المنظمات في تجسيد معنى المسؤولية الاجتماعية في الجانب الثقافي من خلال دعم التطور الثقافي والحضاري، نشر ثقافة الالتزام بالأنظمة والقوانين في المجتمع وتعزيز الثقافة الوطنية والتواصل الثقافي العالمي؛

ب- **الجانب الاجتماعي:** تتحقق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال احترام الأنظمة والقوانين والثقافات، المختلفة، تعزيز القيم الأخلاقية والتكافل الاجتماعي إضافة إلى مواجهة الأزمات ودعم الأنشطة الرياضية والصحية؛

ج- **الجانب البيئي:** تفرض المسؤولية الاجتماعية على المنظمات ضرورة أن تكون الممارسات البيئية في العملية الإنتاجية صحيحة وضرورة تطوير بيئة العمل إضافة إلى العمل على الالتزام البيئي على المستوى المحلي والعالمي من خلال مواصفات ISO 1400 ؛

د- **الجانب الاقتصادي:** تتحقق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في الجانب الاقتصادي من خلال دعم الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، الالتزام بأخلاقيات المهنة إضافة إلى الاهتمام بتدريب الموظفين والتعامل معهم من خلال تجسيد مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة؛

هـ- **الجانب القانوني:** المسؤولية الاجتماعية تفرض على المنظمات ضرورة احترام القوانين المحلية أثناء ممارسة المنظمات لنشاطها، ومراعاة القوانين الدولية.

5- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

المسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة سواء للمنظمة أو المجتمع وحتى الدولة ويتجلى ذلك من خلال ما يلي⁽¹⁾:

- أ- **بالنسبة للمؤسسة:** تتضح أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة من خلال مايلي:
- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى المستهلكين والعمال؛
 - تحسين مناخ العمل وبعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
 - تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، الأمر الذي ينتج عنه إنتاجية عالية، ولاء كبير للعاملين، انخفاض عدد الدعاوى القضائية وتحقيق رضا العملاء؛
 - تحسين سمعة المؤسسة وبالتالي زيادة مبيعاتها وارتفاع قيمة أسهم المؤسسة؛
 - إدماج التنمية المستدامة في إستراتيجية المنظمة، فتحقيقها مرتبط بفكرة المسؤولية الاجتماعية.
- ب- **بالنسبة للمجتمع:** تتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمجتمع من خلال مايلي:
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي يعد جوهر المسؤولية الاجتماعية؛
 - تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
 - ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات ومختلف الفئات ذات المصالح؛

1 طيب سليمان مليكة، مرجع سابق، ص: 83-84.

- المساهمة في دعم التنمية من خلال زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وتعزيز الحقوق الأساسية كالصحة، التعليم وحقوق العاملين؛
- ت- بالنسبة للدولة: الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية له أهمية كبيرة بالنسبة للدولة، تتضح لنا من خلال مايلي:
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة؛
- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها الصحية، الثقافية والاجتماعية.

ثانياً- سبل إرساء المسؤولية الاجتماعية في المنظمة

تهتم العديد من المنظمات بتطبيق المسؤولية الاجتماعية، من خلال تبني برامج فعالة تأخذ بعين الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهه، وذلك باعتبارها جزء من المجتمع الذي تنشط فيه ومن ثم فإن اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية يعتبر واجب من واجباتها، والذي يمكن تجسيده من خلال العديد من الطرق والآليات، نتناول من خلال مايلي عرضاً لأهم الآليات التي يتم من خلالها تجسيد معنى المسؤولية الاجتماعية:

1- الاهتمام بإدارة الموارد البشرية:

إدارة الموارد البشرية دور هام في تجسيد معنى المسؤولية الاجتماعية في المنظمة، ويتجلى ذلك من خلال إشراك الموارد البشرية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية بالمنظمة، الأمر الذي يساعد في توفير مناخ اجتماعي مستقر بين العمال وينشر جو من التعاون بينهم لتحقيق أهداف المنظمة مما يساهم في زيادة إنتاجية المنظمة، وفي مجال تحقيق التناسق بين سياسات الموارد البشرية والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية فقد طور الباحثين نماذج تتيح ذلك، أهمها نموذج مارتوري وكروزي والذي يعتبر بمثابة دليل يسمح بالتحكم في ممارسات إدارة الموارد البشرية والتي بواسطتها يمكن تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات⁽¹⁾، والجدول التالي يلخص مضمون هذا النموذج:

1العايب عبد الرحمان، مساهمة إدماج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية -حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيف وفنون الطباعة ببرج بوعريج-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 11، 2012م، ص: 18.

الجدول رقم (01): سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية المنسجمة مع متطلبات المسؤولية الاجتماعية للشركات حسب مارتوري وكروزي

تدعيم المساواة في الأجور	مستويات الأجور	
الاعتراف بالمهارات المكتسبة وتثمينها	تركيبية الأجور	سياسات الأجور
إعطاء الأولوية للترقية من الداخل على حساب الترقية من الخارج	طبيعة ونوعية مناصب العمل	الترقية الاجتماعية للعنصر البشري
التنبؤ بالآثار الاجتماعية للخيارات الإستراتيجية للمنظمة	إدارة الكفاءات	
وضع سياسة تأخذ بعين الاعتبار التنوع عند التوظيف وتشجيع توظيف الفئات المعاقة	التوظيف والإدماج	
ترقية وتطوير الخبرات والمهارات المكتسبة	إدارة المسار المهني للعمال	
تدريب العمال على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال	التكوين والتدريب	
وضع مخطط لتحسين ظروف العمل- تطوير برامج لتحقيق التوافق بين الحياة العملية والعائلية- التركيز على بناء منظمة متعلمة	ظروف وتنظيم العمل	
وضع برامج للوقاية من التغيب	التغيب	المناخ الاجتماعي
إجراء استقصاءات للتعرف على أسباب ترك العمال لوظائفهم داخل المنظمة	دوران العمل	
إجراء استقصاءات تسمح بقياس المناخ الاجتماعي داخل المنظمة	الصورة والسمعة الداخلية	صورة وسمعة المنظمة
تطوير الشراكة مع هيئات التكوين والتدريب- تطوير برامج تشجع الأعمال الخيرية	الصورة والسمعة الخارجية	

المصدر: العايب عبد الرحمان، مساهمة إدماج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيف وفنون الطباعة بـ برج بوعريـ ريج-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 11، 2012م، ص: 19.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بأن الاهتمام بالموارد البشرية من خلال العمل على تفعيل الدورات التدريبية والبحث عن الأسباب والعوامل التي تؤثر على قدراتهم الإنتاجية، ينتج عنه ترسيخ

لمعنى المسؤولية الاجتماعية، فتنطبق السياسات المذكورة في الجدول سينعكس أثره إيجاباً على أداء المنظمة ويعكس اهتمامها بتبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

2- تنمية الإبداع التكنولوجي المتلائم مع الالتزام البيئي:

هناك علاقة ارتباط بين الإبداع التكنولوجي والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، فالإبداع التكنولوجي يجب أن يأخذ بعين الاعتبار الانشغالات الاجتماعية والبيئية، وهناك ثلاثة أنواع من المعايير التي تصف الإبداع التكنولوجي المتلائم للمسؤولية الاجتماعية والتي نتناولها فيما يلي⁽¹⁾:

- أ- النوع الأول خاص بأهداف الإبداعات التكنولوجية، والتي تتمثل فيما يلي:
- الحد من مخاطر الحوادث وكذلك الحد من التلوث، وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا الوقائية؛
 - معالجة أو الحد من مصادر الإزعاج، وهذا يعني التكنولوجيا التي تعالج أو تحد من الانبعاثات على مستوى الماء، الهواء، النفايات، التربة والضوضاء، وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا المعالجة؛
 - رصد جودة البيئة، والتي تتعلق بالتكنولوجيا المراقبة، من خلال مراقبة كمية ونوعية الاستهلاكات والنفايات؛
 - استعمال مواد أقل ضرراً للبيئة أو تكون سهلة المعالجة، وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا البديلة؛
 - تقليص استخدام الموارد الطبيعية (ماء، طاقة ومواد أولية)، وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا الفعالة والمقتصة.
- ب- النوع الثاني من المعايير خاص بتنفيذ الإبداعات التكنولوجية على مستوى المؤسسة وتتمثل فيما يلي:
- الإبداعات التكنولوجية العلاجية، وتهدف إلى مكافحة التلوث ومراقبة عملية الإنتاج، وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا المضافة؛
 - الإبداعات التكنولوجية البديلة، تهدف إلى استبدال وتحسين العملية الإنتاجية أو المواد المستخدمة، وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا المدمجة.
- ج- النوع الثالث من المعايير خاص بالإبداعات التكنولوجية وتغيير موقعها بشكل جذري أو تدريجي، والتي نوردتها فيما يلي:
- إذا كانت هذه الإبداعات على أساس تسلسل منطقي من التحسينات المتعاقبة للعمليات والمنتجات الموجودة التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية أو تحسين الجودة، وهو ما يتعلق بالإبداعات التدريجية؛
 - إذا كانت هذه الإبداعات تشكل تغيير جذري في العمليات والمنتجات، وهو ما يتعلق بالإبداع الجذري.

1 بوسلامي عمر: دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مجمع صيدال، الجزائر العاصمة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدارس الدكتوراه، علوم التسيير، جامعة سطيف 01، دفعة: 2012-2013م، ص: 86-87.

- من خلال ماسبق يتضح لنا بأن تطبيق المنظمة لمعايير الإبداع التكنولوجي الملائم والملتزم بالحفاظ على البيئة يساهم في تجسيد معنى المسؤولية الاجتماعية.

3- الالتزام بالموصفات العالمية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000:

تعرف مواصفة ISO 26000 بأنها: « مواصفة عالمية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المنظمات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات والآليات والممارسات، وبما أن هذه المبادئ والتوجيهات لن تكون متساوية في الاستخدام، فإن المسؤولية تقع على المؤسسات في تحديد ما يهمها منها وتنفيذها بالتساوي والتعاون مع شركائها. وهي مواصفة اختيارية ولا يعمل بها لأغراض الترخيص والمطابقة أو التشريع أو لإبرام أي عقود لأي صفقات كما أنها لا تعتبر من العوائق غير الجمركية للتجارة كما لا تغير من الوضع القانوني للشركات، ولذلك فإنها لا تكون مستندا قانونيا لأي إجراءات قضائية دفاعا أو اتهاما على أي مستوى محلي أو عالمي أو غيرها. وترتكز المواصفة على عدد من المبادئ تضم الامتثال للقانون، احترام المبادئ والتوجيهات المعترف بها دوليا، الاعتراف بأصحاب المصلحة واهتماماتهم، المساءلة، الشفافية، التنمية المستدامة، السلوك الأخلاقي، المنهج الحذر واحترام حقوق الإنسان الأساسية والتنوع(1)، وتبني مبادئ هذه المواصفة من قبل المنظمة يعكس التزامها بمبادئ المسؤولية الاجتماعية، حيث أنها تعتبر من أهم متطلبات تطبيقها.

4- عوامل أخرى لنجاح تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المنظمة:

نوردها فيما يلي (2):

- أ- ضرورة إيمان المنظمة بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، وأن تكون هناك قناعة من قبل كل مسؤول فيها من أصحاب الشركة وحتى الموظفين بأهمية المسؤولية الاجتماعية وضرورة الالتزام بها باعتبارها أمر واجب على كل منظمة تجاه مجتمعها؛
- ب- تحديد المنظمة لرؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه والقضية الرئيسية التي ستساهم بها في المجتمع، حيث يجب أن تكون ضمن إستراتيجية المنظمة وتخصيص مسؤول على هذا النشاط؛
- ج- ضرورة اهتمام القطاع الحكومي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية في المنظمات من خلال بذل الجهود سواء بتقديم الحوافز للمنظمات أو إنشاء هيئات تشرف على توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية؛
- د- الحرص على ضرورة أن تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في دعم التنمية المستدامة في المجتمع.

1بحوصي مجذوب وبغوش مديحة: دور مواصفة الايزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، بحث مقدم للملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012م، ص: 08-09.

2 بتصرف، حسين عبد المطلب الأسرج: المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية في الدول العربية، ص: 12-13. من الموقع: <http://www.academia.edu/658101> تاريخ الاطلاع:

17/07/2015م

ثالثاً- تجربة المملكة العربية السعودية في إرساء المسؤولية الاجتماعية

تنامي الوعي والاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية وفي القطاع الخاص على وجه التحديد، الأمر الذي يعكس لنا الاهتمام الكبير بتطبيق وتبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية ثقافة وممارسة في المملكة العربية السعودية، وبغرض تفصيل أكثر نتناول من خلال مايلي عرضاً للمجهودات المبذولة من قبل الدولة في سبيل الارتقاء بمعنى المسؤولية الاجتماعية إضافة إلى واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية حيث اخترنا بنك الجزيرة كمثال يجسد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية.

1- واقع التنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية:

يعتبر الاقتصاد السعودي أكبر اقتصاد من حيث الناتج المحلي الإجمالي على مستوى منطقة الشرق الأوسط، وقد بدأت المسيرة التنموية للمملكة بشكل فعلي سنة 1970م، وساعدت العوائد النفطية في توفير المتطلبات التمويلية لتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية المأمولة لخطط التنمية والتي تمثلت في بناء التجهيزات الأساسية والبنية التحتية، وتنوع القاعدة الاقتصادية، وتوفير خدمات الرعاية الأساسية، وتنمية الموارد البشرية، وتحسين المستوى المعيشي للمواطنين⁽¹⁾.

وبغرض دعم التنمية في المملكة العربية السعودية قامت الحكومة إلى الآن بإجراء تسعة خطط متعاقبة للتنمية شملت جميع المجالات الاقتصادية، وقد كان لها دور هام في تحقيق العديد من الأهداف التنموية، حيث تم بناء شبكة متكاملة من البنية التحتية، وقد سجل الناتج المحلي الحقيقي في سنة 2014م ارتفاعاً في معدل النمو بنسبة 3.47% مقابل نمو بنسبة 2.67% خلال سنة 2013م، وذلك في الوقت الذي تراجع فيه معدل نمو الاقتصاد العالمي وانخفضت فيه أسعار النفط العالمية⁽²⁾.

وفيما يتعلق بواقع اهتمام المملكة العربية السعودية بالتنمية الاجتماعية فقد أعطت المملكة العربية السعودية حيزاً كبيراً للتنمية الاجتماعية في برامجها التنموية وانعكس ذلك في تزايد الأهمية النسبية لمخصصات الإنفاق على برامج ومشروعات التنمية الاجتماعية الشاملة لتنمية الموارد البشرية والرعاية الصحية والرعاية الاجتماعية، ففي خطة التنمية الأول (1970-1974م) خصصت الدولة 07 بلايين ريال لتنمية الموارد البشرية أما حصة التنمية الاجتماعية والصحة فقد بلغت 3.5 بلايين ريال لترتفع قيمة هذه المخصصات الاستثمارية خلال خطة التنمية الثانية (1975-1979م) إذ ارتفعت مخصصات التنمية البشرية لما قيمته سبعة أضعاف لتصل إلى ما قيمته 51 بلايين ريال كما ارتفعت مخصصات التنمية الاجتماعية والصحية بنسبة 08% من إجمالي استثمارات الخطة وقد شهدت مخصصات الاستثمار ارتفاعاً كبيراً إلى غاية خطة التنمية التاسعة وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول التالي:

1عسكر الحارثي: تجربة المملكة العربية السعودية في ترسيخ أسس المسؤولية الاجتماعية، بحث مقدم للملتقى العربي الأول حول المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال تجارب عربية وأجنبية، الشارقة، 13- 15 أفريل 2009م، ص: 05.

2وزارة الاقتصاد والتخطيط، تقرير الاقتصاد السعودي لسنة 2014م، 2015م، ص: 06.

الجدول رقم (02): اعتمادات الميزانية في خطط التنمية بالمملكة العربية السعودية

الوحدة: بليون ريال

التنمية الاجتماعية والصحة	تنمية الموارد البشرية	
3.5	07	خطة التنمية الأولى (1970-1974)
27.6	51	خطة التنمية الثانية (1975-1979)
61.2	115	خطة التنمية الثالثة (1980-1984)
61.9	115.1	خطة التنمية الرابعة (1985-1989)
68	164.6	خطة التنمية الخامسة (1990-1994)
87.5	216.6	خطة التنمية السادسة (1995-1999)
92.6	276.9	خطة التنمية السابعة (2000-2004)
155.9	480	خطة التنمية الثامنة (2005-2009)
273.9	731.5	خطة التنمية التاسعة (2010-2012)

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على: وزارة الاقتصاد والتخطيط، منجزات خطط التنمية: حقائق وأرقام، الإصدار 03، 2013م، المملكة العربية السعودية، ص: 151-153. من الموقع: <http://www.mep.gov.sa>

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بأن أهداف خطة التنمية التاسعة (2010-2012م) جاءت لتعزيز ودعم أهداف الخطط التنموية الثمانية التي سبقتها، حيث ركزت اهتمامها على تنمية الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والصحية، إذ ارتفعت مخصصات تنمية الموارد البشرية فيها إلى ما قيمته 731.5 بليون ريال في حين بلغت مخصصات التنمية الاجتماعية والصحية 273.9 بليون ريال، حيث تحتل تنمية الموارد البشرية المرتبة الأولى باعتبار أن الفرد هو أساس التنمية والأداة الفاعلة لتحقيقها.

2- المجهودات المبذولة من قبل الدولة لإرساء مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

بغية إرساء مبادئ المسؤولية الاجتماعية قامت المملكة العربية السعودية بإعداد نماذج وبرامج للمسؤولية الاجتماعية التي تقوم الشركات السعودية بتنفيذها، من خلال أقسام وإدارات متخصصة في مجالات عمل المسؤولية الاجتماعية، وقد حققت نجاحاً كبيراً في مجال التعليم، والصحة، والثقافة، والرياضة إضافة إلى التدريب، المرتبط برفع كفاءة ومهارات أفراد المجتمع، مما مكّنهم وفق خطط وبرامج مدروسة من تجاوز العقبات التي تواجههم، وتوفير فرص عمل تتوافق مع تطلعاتهم وطموحاتهم، الأمر الذي أسهم بشكل كبير في تقليص البطالة لدى الأسر محدودة الدخل، والأسر الفقيرة، والأيتام، وذوي الاحتياجات الخاصة (1). وبغرض تفصيل أكثر نتناول من خلال مايلي لأهم 1 بتصرف: عدمان مريزق و زويته محمد صالح: سبل تفعيل الشراكة بين قطاع الأعمال والقطاع الخيري لدعم المسؤولية الاجتماعية، بحث مقدم للملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية،

المجهودات المبذولة من قبل المملكة العربية السعودية لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

أ- إنشاء صندوق تنمية الموارد البشرية: في إطار تعزيز المسؤولية الاجتماعية قامت المملكة العربية السعودية بإنشاء صندوق تنمية الموارد البشرية سنة 2000م، باعتبارها أحد الآليات الفاعلة للمساهمة في توفير الكوادر السعودية المؤهلة بالعلم والمدرّبة تدريباً جيداً من الشباب ومن الجنسين، حتى يساهم في الوصول إلى الهدف الإستراتيجي الذي يحقق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، والأمن في البلاد، وفي هذا الإطار قام الصندوق خلال سنة 2013م بإصدار العديد من المشاريع لتنمية الموارد البشرية كالترتيب الإلكتروني، ومنح شهادة كامبردج الدولية لمهارات تقنية المعلومات المتقدمة بالإضافة إلى العديد من البرامج المتطورة في مجال رفع كفاءة المورد البشري(1).

ب- إنشاء الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس: تم إنشائها بموجب المرسوم الملكي م/10 الصادر سنة 1972م، تهتم بوضع واعتماد المواصفات القياسية السعودية للسلع والمنتجات والخدمات وأجهزة القياس والمعايرة وتحديد أساليب أخذ العينات وطرق الاختبار والتفتيش الفني وأنظمة الجودة (2). وبغرض ترسيخ مبادئ المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 قامت الهيئة بالتواصل مع العديد من الجهات الحكومية والخاصة، وتقديم بعض أوراق العمل التعريفية بالمواصفة، ومن الجهات التي قامت الهيئة بزيارتها خلال إعداد التقرير: مجلس الشورى، هيئة سوق المال، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني. ويهدف هذا النشاط للتعريف بالقضايا الجوهرية التي تضمنتها المواصفة الدولية وكذلك استعراض بعض التطبيقات والتجارب الدولية الناجحة في هذا الجانب(3).

ج- إنشاء مجلس المسؤولية الاجتماعية: أسست الغرفة التجارية الصناعية بالرياض مجلس المسؤولية الاجتماعية، وهو بمثابة المرجعية لأنشطة ومشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها المنظمات لتنمية المجتمع وتلبية احتياجاته، حيث يسعى إلى حشد الدعم والمساندة لبرامج التنمية المستدامة في منطقة الرياض خاصة ومناطق المملكة بوجه عام، ويختص المجلس باقتراح الأنشطة والبرامج الاجتماعية التي يتولاها القطاع الخاص ووضع برامج تحفز تطبيق المسؤولية الاجتماعية من طرف القطاع الخاص، إضافة إلى إيجاد معايير وأنظمة محلية لتطبيق تلك البرامج والموافقة على تنظيم الملتقيات والندوات التي تخدم ثقافة المسؤولية الاجتماعية(4).

د- الغرفة التجارية الصناعية ومساهمتها في دعم المسؤولية الاجتماعية: تعد الغرف التجارية
جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012م، ص: 07.
1 صندوق تنمية الموارد البشرية، التقرير السنوي 2013م، من الموقع:

<http://www.hrdf.org.sa/index.php?option=com>

2 موقع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة:

<http://www.saso.gov.sa/ar/about/Pages/tasks.aspx>

3 الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، التقرير السنوي لسنة 2013 و2014م، ص: 81. من

الموقع: <http://www.saso.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>

4 موقع مجلس المسؤولية الاجتماعية بالرياض، http://www.csr.org.sa/?n=rr&Id__=22&ar=RwWEeF

الصناعية بالمملكة العربية السعودية أحد الكيانات الراسخة في الدولة، تم تأسيسها سنة 1961م بالرياض، وتعمل بشكل نظامي لتمثيل مصالح القطاع الخاص لدى السلطات العامة، وتنمية وتطوير منشآت القطاع الخاص وقد اهتمت الغرفة التجارية الصناعية بتسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية ويتجلى ذلك من خلال(1):

- تنظيم مشاركة منشآت القطاع الخاص وأصحاب الأعمال في أداء المسؤولية الاجتماعية بوجه عام؛
- دعم المراكز الخيرية والإنسانية من خلال إنشاء إدارة مختصة تسمى إدارة خدمة المجتمع؛
- إعداد برنامج عمل يسمى « مسؤولية » ومن أهدافه وضع خطط واستراتيجيات لتبني المسؤولية الاجتماعية في منشآت القطاع الخاص، ونقل تجارب المسؤولية الاجتماعية بين المنظمات وتبسيط الضوء على برامج المسؤولية الاجتماعية
- الناجحة كنموذج يحتذى به إضافة إلى اقتراح وتبني برامج جديدة لخدمة المجتمع ، وتقديم خدمات استشارية في مجال المسؤولية الاجتماعية لمتنسيبى الغرفة.

3- تجربة بنك الجزيرة في أداء المسؤولية الاجتماعية:

تأسس بنك الجزيرة بموجب المرسوم الملكي رقم 46/م الصادر سنة 1975م، وبدأ أعماله سنة 1976م، وهو عبارة عن مجموعة مالية سعودية تعمل دوماً على تطوير خدمات ومنتجات مصرفية مبتكرة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وتلبي احتياجات جميع العملاء من أفراد وشركات وهيئات، ويولي بنك الجزيرة اهتماماً كبيراً بالمسؤولية الاجتماعية من خلال تقديم العديد من البرامج الهادفة والمتنوعة لخدمة المجتمع، حيث تحصل على جائزة وسام المسؤولية الاجتماعية على مستوى الخليج العربي، وقد تم تكريمه كمؤسسة هامة ساهمت في دعم العمل الاجتماعي والتنموي وذلك في مناسبة خاصة أقيمت على هامش اجتماع الدورة 30 لوزراء العمل والشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون الخليجي التي عقدت بمملكة البحرين، ولقد كان لبرنامج « خير الجزيرة لأهل الجزيرة » الأثر الأكبر على المجتمع السعودي وذلك لما قدمه من خدمات ومشاريع تنمية كبيرة، متعددة وشاملة لجميع أفراد المجتمع في مختلف مناطق ومدن المملكة، وقد استفاد من هذا البرنامج خلال سنة 2013م ما عدده 4287 من الشباب، حيث ساهم في دعم الكثير من الأسر المنتجة من خلال ما تضمنه من برامج تجسد معنى المسؤولية الاجتماعية، والتي نستعرضها فيما يلي(2):

- أ- برنامج القروض الحسنة: يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة أبناء وبنات الأسر المحتاجة في الحصول على فرصة إنشاء مشاريعهم الصغيرة، وذلك من خلال تمويلهم بالتعاون مع الجمعيات الخيرية؛
- ب- برنامج التدريب والتأهيل لسوق العمل: يهدف هذا البرنامج إلى تدريب الشباب وتأهيلهم لسوق العمل مما يساعدهم على فتح آفاق لبناء مستقبلهم، وفي هذا الإطار قام بنك الجزيرة

1عسكر الحارثي، مرجع سابق، ص: 09.

2 اعتماداً على:

- بنك الجزيرة، «مصرفية إسلامية حديثة»، على الموقع: <http://www.baj.com.sa>

- تقرير بنك الجزيرة، خير الجزيرة لأهل الجزيرة، 2013م، من الموقع: <http://www.baj.com.sa>

بدعم العديد من البرامج التدريبية في مختلف مناطق المملكة كما أبرم العديد من الاتفاقيات في سبيل تأهيل الشباب والرفع من كفاءاتهم، منها: اتفاقية تعاون مع لجنة التنمية الاجتماعية الأهلية، اتفاقية لتدريب شباب الأسر المحتاجة في دورتي قطف وتصنيع وعصر الزيتون ودورة تصنيع المخملات من الزيتون الأخضر والأسود والذي يأتي امتداداً لعطاءات البنك في دعم البرامج المختلفة التي تقدمها الجمعيات الخيرية في مختلف مناطق المملكة؛

ج- برنامج ذوي الاحتياجات الخاصة: يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين على اكتساب المهارات اللازمة وصقل مهاراتهم وقدراتهم، وفي هذا المجال قام بنك الجزيرة بإبرام العديد من الاتفاقيات لمساعدة هذه الفئة منها إبرام اتفاقية تحت مسمى "طموح" مع جمعية العوق البصري، والتي تشمل تدريب المكفوفين في مختلف مناطق المملكة على الحاسب الآلي مع تزويدهم بالأجهزة، كما وقع بنك الجزيرة اتفاقية مع جمعية المكفوفين الخيرية بالرياض لدعم برنامج التوجه والحركة والتنقل الآمن للمكفوفين إضافة لبرنامج المهارات اليدوية؛

د- البرامج التعليمية والثقافية والمشاركات الاجتماعية: تهدف هذه البرامج إلى المشاركة في العمل الإنساني الخيري والتكافل الاجتماعي، وذلك من خلال:

- إقامة بنك الجزيرة مهرجاناً ترفيهياً للأيتام من دار التربية الاجتماعية في الرياض؛
- تدشين بنك الجزيرة لمعامل القرآن الكريم، والذي يهدف إلى المساهمة الفعالة في رفع كفاءة الشباب والشابات خاصة فيما يتعلق بمهارات حفظ وتجويد القرآن الكريم؛
- إنشاء معمل الحاسب الآلي والمكتبة الإلكترونية للمكفوفين؛
- إنشاء حاضنات الأعمال وتجهيز معامل الحاسب الآلي التعليمي، بالإضافة إلى إقامة المهرجانات المفتوحة للأيتام؛
- افتتح بنك الجزيرة معمل تعليم الصم في مقر الجمعية السعودية للإعاقة السمعية في الرياض، وذلك بهدف المساهمة في الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة؛
- دشن بنك الجزيرة بالتعاون مع مركز «هدكا» لخدمات ذوي الإعاقة البصرية بمنطقة حائل، مركز للإعلام الآلي، كما تم فتح مركز للإعلام الآلي للأطفال المعاقين بمكة المكرمة..

هـ- برنامج تأهيل قيادات العمل الاجتماعي: ويهدف هذا البرنامج إلى المساهمة في دعم البرامج الموجهة لتأهيل العاملين في الجمعيات الخيرية وتطوير مهاراتهم مما يساعد على إيجاد كوادر متخصصة في مجال العمل الاجتماعي، وفي هذا الإطار أبرم بنك الجزيرة العديد من اتفاقيات التعاون مع مختلف المؤسسات منها إبرام اتفاقية تعاون مع مؤسسة الخبير العالمي للمسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة لعقد دورة بعنوان «تأهيل قيادات منسوبي الجمعيات الخيرية»، وتأتي هذه الاتفاقية امتداداً لمشاركات البنك في تأهيل وتدريب قيادات العمل الاجتماعي في مختلف مناطق المملكة التي من شأنها أن تساعد في رفع كفاءة العاملين في مجال المسؤولية

الاجتماعية؛

و- برنامج تسويق منتجات الأسر المنتجة: يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة الأسر المنتجة والرفع من المستوى المعيشي لأفرادها من خلال فتح منافذ لتسويق منتجاتهم وذلك بإقامة وتنظيم البنك لمهرجان الأسر المنتجة، ورعاية العديد من المعارض لتسويق منتجات هذه الفئة، وضمن برنامج المسؤولية الاجتماعية أطلق بنك الجزيرة بالشراكة مع شركة «إنتل» السعودية خلال سنة 2014 م برنامج لتأهيل الأسر المنتجة وذلك من خلال إعداد 270 مدربة لتدريب 700 أسرة منتجة في مناطق مختلفة من المملكة(1)؛

ز- برنامج المشاركات الوطنية والإسلامية والمناسبات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية: ويهدف هذا البرنامج إلى المشاركة ورعاية المناسبات الوطنية وخاصة المتعلقة بمجال المسؤولية الاجتماعي، إضافة إلى تنظيم الحفلات الترفيهية للأيتام ورعاية ملتقيات المسؤولية الاجتماعية.

من خلال سرد واقع المسؤولية الاجتماعية في بنك الجزيرة يتضح لنا بأن البنك يولي اهتماماً كبيراً ببرامج المسؤولية الاجتماعية في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية، والتي شهدت انتشاراً واسعاً في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية، من خلال إتباع البنك لسياسة وإستراتيجية فعالة وواضحة لتجسيد معنى المسؤولية الاجتماعية.

4- التحديات التي تواجه تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المنظمات بالمملكة العربية السعودية:

رغم المجهودات المبذولة من قبل المملكة العربية السعودية لتجسيد مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلا أن تطبيقها تواجه جملة من التحديات نذكر أهمها فيما يلي(2):

أ- ضعف محفزات السوق للمسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية، حيث أن هناك غياب واضح لآليات واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية داخل غالبية الشركات، وضعف الاهتمام الحكومي بقضايا البيئة؛

ب- معظم الشركات السعودية بدأت متأخرة في الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى محدودية الأنشطة التي تمارسها الشركات السعودية في مجال خدمة المجتمع؛

ج- غياب التقييم والدراسات المتخصصة عن تأثير البيئة والمجتمع على قطاع الأعمال، الأمر الذي نتج عنه محدودية ارتباط المسؤولية الاجتماعية باستراتيجيات الشركات؛

د- عدم وجود ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى معظم الشركات السعودية، فمن الملاحظ أن عدد الشركات المتبنية لهذه الثقافة يمثلون قلة من الشركات الكبرى في حين أن الغالبية يجهلون تماماً هذا المفهوم؛

1 بنك الجزيرة «مصرفية إسلامية حديثة»، إدارة خدمة المجتمع، على الموقع: <http://www.baj.com.sa>

2 حسين عبد المطلب الأسرج: المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، ص ص: 09-08. من الموقع: <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/54977>

- هـ- غياب ثقافة العطاء للتنمية، حيث أن معظم جهود الشركات تنحصر في أعمال خيرية غير تنموية مرتبطة بإطعام فقراء أو توفير ملابس أو خدمات لهم دون التطرق إلى مشاريع تنموية تغير المستوى المعيشي للفقراء بشكل جذري ومستدام؛
- و- قلة الخبرات والمعرفة والقدرة العلمية على وضع المقاييس والمعايير لقياس المجهودات، فهناك خلط بين الأعمال الخيرية والمسؤولية الاجتماعية.
- في هذا الإطار تجدر الإشارة إلى أن مواجهة تحديات المسؤولية الاجتماعية يتطلب ضرورة الفهم الصحيح لهذا المصطلح، فهو لا يعني مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية بل يقصد به ذلك العطاء الذكي الذي يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال حلول جذرية لمختلف الصعوبات التي تواجه دعم التنمية المستدامة، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تفعيل دور الإعلام في نشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى تكامل جهود الحكومات والشركات في دعم المسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال توفير الحكومات للجو المناسب والتحفيزات المناسبة التي تشجعها على الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية كما يجب على المنظمات رسم إستراتيجية متكاملة للمسؤولية الاجتماعية وتحديد فترة زمنية لتنفيذ هذه الإستراتيجية.

الخاتمة:

من خلال العرض السابق، تم التطرق إلى مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية، ثم انتقلنا لدراسة آليات وسبل إرساء مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المنظمات، وصولاً لدراسة تجربة المملكة العربية السعودية في إرساء المسؤولية الاجتماعية بالمنظمات، وقد توصلنا إلى جملة من النتائج والتوصيات نوردتها فيما يلي:

1- لنتائج:

تتمثل أهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

- 1- تعتبر المسؤولية الاجتماعية مجموعة من الالتزامات القانونية والأخلاقية التي تحدد إستراتيجية المنظمة في بيئتها وتجاه أصحاب المصالح المعنيين والمجتمع؛
- 2- تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يساهم في تحقيق بقائها واستمرارها، كما يكسبها ولاء العملاء؛
- 3- تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتطلب قيام المنظمات بأخذ بعين الاعتبار الجانب القانوني، الثقافي، الاقتصادي وأيضاً العامل البيئي؛
- 4- إرساء معنى المسؤولية الاجتماعية في المنظمات يتطلب ضرورة الاهتمام بمايلي:
 - تنمية إدارة الموارد البشرية في المنظمة وإشراك العمال في جميع اهتماماتها وقراراتها الإستراتيجية، ودراسة العوامل التي تؤثر على إنتاجيتهم من خلال الدراسات الاستقصائية؛
 - الاهتمام بالإبداع التكنولوجي الملائم والذي يأخذ بعين الاعتبار الانشغالات الاجتماعية والبيئية

للمنظمة؛

- العمل على تطبيق المواصفات العالمية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 التي تعتبر بمثابة دليل للمنظمات لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- ضرورة اهتمام القطاع الحكومي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية في المنظمات من خلال بذل الجهود سواء بتقديم الحوافز للمنظمات أو إنشاء هيئات تشرف على توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية.
- 5- تعتبر المملكة العربية السعودية من بين الدول العربية التي أولت اهتماماً كبيراً بمعنى المسؤولية الاجتماعية، حيث بذلت مجهوداتٍ معتبرة في سبيل تحقيق ذلك، ويتجلى ذلك من خلال تجربة بنك الجزيرة الذي أولى اهتماماً واضحاً بخدمة المجتمع، إذ تم تكريمه كمؤسسة مثالية ساهمت في دعم العمل الاجتماعي والتنموي، كما تحصل على جائزة وسام المسؤولية الاجتماعية على مستوى الخليج العربي، إلا أن هذا لا ينفي وجود جملة من التحديات تقف عقبة أمام التجسيد معنى المسؤولية الاجتماعية في المنظمات بالمملكة العربية السعودية، وأهم هذه التحديات عدم وجود فهم صحيح من قبل المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية واعتبارها مجرد مشاركة في الأعمال الخيرية، الأمر الذي يتطلب ضرورة نشر الوعي والفهم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية في المجتمع السعودي؛

التوصيات:

بالنظر للنتائج المتوصل إليها، يمكننا تقديم التوصيات التالية:

- 1- ضرورة العمل على تعميق وتطوير المناهج الدراسية في الجامعات التي لها صلة بموضوع المسؤولية الاجتماعية من أجل المساهمة في قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية، وإجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول المسؤولية الاجتماعية؛
- 2- ضرورة إلزام الشركات في المجتمع بتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق معايير ومؤشرات معينة، إضافة إلى تقديم الحوافز والمكافآت للمنظمات التي تتبنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- 3- ضرورة عقد الملتقيات وتنظيم المؤتمرات المتعلقة بالبحث في موضوع المسؤولية الاجتماعية؛
- 4- العمل على تحقيق التكامل ما بين مجهودات الحكومات والمنظمات لتجسيد مفهوم المسؤولية الاجتماعية سواء من خلال التحفيز الحكومية ومن خلال دمج المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إستراتيجيتها؛
- 5- ضرورة تركيز المنظمات في تطبيقها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية على المجالات التي تحقق التنمية المستدامة للمجتمع؛
- 6- العمل على نشر ثقافة تُشجع تبني معنى المسؤولية الاجتماعية وتعميق الوعي بذلك من خلال أجهزة الإعلام المختلفة لتوعية المواطنين والمنشآت كافة بالتعامل الإيجابي مع البيئة بالشكل الذي لا يؤثر على التوازن البيئي، إضافة إلى نشر المعنى الصحيح للمسؤولية الاجتماعية باعتبارها ليست مجرد أعمال خيرية فهي عطاء ذكي.

قائمة المراجع:

1. محمد فلاق: المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي «سوناطراك الجزائرية، أرامكو السعودية» نموذجاً، مجلة الباحث، ورقلة، العدد 12، 2013م.
2. طيب سليمان مليكة: إدراك المستهلك الجزائري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية المصنعة للمنتجات الغذائية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، العدد 12، 2014م.
3. مراد سكاك: تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات دراسة ميدانية لبعض مؤسسات ولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، العدد 11، 2011م.
4. العايب عبد الرحمان، مساهمة إدماج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيف وفنون الطباعة ببرج بوعربريج-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 11، 2012م.
5. بوسلامي عمر: دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مجمع صيدال، الجزائر العاصمة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدارس الدكتوراه، علوم التسيير، جامعة سطيف 01، دفعة: 2012-2013م.
6. عمر شريف وبومدين بروال: المسؤولية الاجتماعية كدافع لتبني سياسة بيئية مسؤولة من طرف منظمات الأعمال، بحث مقدم للملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012م.
7. عزاوي عمر وسايح بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية، بحث مقدم للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، يومي 22 و23 نوفمبر 2011.
8. عزاوي عمر ومولاي لخضر عبد الرزاق: دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، بحث مقدم للملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012م.
9. مولاي لخضر عبد الرزاق وسايح بوزيد: دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، بحث مقدم للملتقى الدولي حول الاقتصاد الإسلامي: الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي غرداية، 23-24 فيفري 2011م.
10. صالح السحيباني: المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، بحث مقدم للمؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، بيروت، 23، 25 مارس 2009م.
11. بحوصي مجذوب وبخوش مديحة: دور مواصفة الايزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، بحث مقدم للملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012م.

12. عسكر الحارثي: تجربة المملكة العربية السعودية في ترسيخ أسس المسؤولية الاجتماعية، بحث مقدم للملتقى العربي الأول حول المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال تجارب عربية وأجنبية، المشاركة، 13-15 أفريل 2009م.
13. عدمان مريزق و زويته محمد صالح: سبل تفعيل الشراكة بين قطاع الأعمال والقطاع الخيري لدعم المسؤولية الاجتماعية، بحث مقدم للملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012م.
14. حسين عبد المطلب الأسرج: المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية في الدول العربية.. من الموقع: <http://www.academia.edu/658101>
15. صندوق تنمية الموارد البشرية، التقرير السنوي 2013م، من الموقع: <http://www.hrdf.org.sa/index.php?option=com>
16. موقع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة: <http://www.saso.gov.sa/ar/about/Pages/tasks.aspx>
17. الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، التقرير السنوي لسنة 2013 و2014م، من الموقع: <http://www.saso.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>
18. موقع مجلس المسؤولية الاجتماعية بالرياض، http://www.csr.org.sa/?n=rr&Id_ =22&ar=RwWEeF
19. بنك الجزيرة «مصرفية إسلامية حديثة»، على الموقع: <http://www.baj.com.sa>
20. حسين عبد المطلب الأسرج: المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، من الموقع: [/http://mpira.ub.uni-muenchen.de/54977](http://mpira.ub.uni-muenchen.de/54977)