

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

أ. عبدالله مرزق

د. ديون عبد القادر

مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة مخبر التمويل ومالية المؤسسة ومالية الأسواق

جامعة ورقلة (الجزائر)

جامعة ورقلة (الجزائر)

ملخص :

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاستعانة بما توفر من كتب ومقالات وغيرها، حيث سمح لنا باستعراض وتحليل المفاهيم الخاصة بالموضوع، وفيما يلي أهم النتائج المتحصل عليها:

- يقع على عاتق المؤسسات مسؤولية اجتماعية تجاه الأفراد حتى قبل انضمامهم للمؤسسة وذلك عن طريق عملية توظيف نزيهة تتسم بالشفافية والمصادقية ابتداء بالإعلان الصادق وانتهاء بالتوظيف والتعيين.
- للمؤسسة الاقتصادية مسؤولية اجتماعية والتزام تجاه مواردها البشرية أثناء أدائهم للخدمة، ومن أمثلة ذلك : توفير الظروف المناسبة لأداء العمل وكذا تحقيق العدالة الوظيفية وتوفير فرص التدريب والتكوين لتنمية مهاراتهم... وغيرها
- على المؤسسة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية حتى بعد انتهاء عقد العمل الذي يربط العامل بالمؤسسة سواء بانتهاء مدة عقد العمل أو بالعجز أو الاستقالة أو التقاعد... الخ.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الموارد البشرية، المؤسسات المسؤولة اجتماعيا تجاه الموارد البشرية.

Résumé :

La présente étude a pour but de prendre connaissance de la responsabilité sociale des L'entreprise vis-à-vis des ressources humaines. Pour réaliser ce travail, nous avons recouru à la méthode descriptive analytique en nous appuyant sur les livres et les articles disponibles. Ce qui nous a permis de passer en revue et analyser les concepts spécifique au thème. Voici les résultats les plus importants obtenus :

- Il incombe aux entreprises la responsabilité sociale vis-à-vis des individus avant même qu'ils n'y soient recrutés en leur assurant un recrutement loyal, transparent et crédible, et ce, de l'annonce de l'offre d'emploi jusqu'au recrutement et la nomination.
- L'entreprise a une responsabilité sociale et un engagement vis-à-vis de ses ressources humaines durant l'accomplissement de leurs tâches. Cela consiste, par exemple, à réunir les conditions nécessaires pour l'exécution de leurs tâches, assurer la justice fonctionnelle, garantir les opportunités de recyclage et de formation leur permettant de développer leur compétence...etc.
- L'entreprise doit assumer la responsabilité sociale concernant les employés dont les contrats sont arrivés à leur terme (fin de contrat, incapacité, démission, retraite, etc).

Les Mots-clés : responsabilité sociale, ressources humaines, entreprises socialement responsables vis-à-vis de ses ressources humaines.

❖ المقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي الكبير وكذا المقومات والأفكار التي جاءت بها العولمة، شهدت المؤسسات تطورات سريعة وجذرية تتسم بالمرونة والديناميكية حيث تغيرت نظرة المجتمع إلى المؤسسات من النظرة التقليدية والتي تقيم المؤسسات الاقتصادية سواء بالنجاح أو غيره بناء على المركز المالي والعائد المالي وكان هدف هذه المؤسسات التقليدية تعظيم العائد وتحقيق أكبر ربح ممكن وهذا هو ما جاء به ملتون فريدمان في الخمسينيات من القرن الماضي حيث قام بتعريف العلاقة بين المؤسسات الاقتصادية والمجتمع حيث قال: "المسؤولية الأساسية للمؤسسات الأعمال في النظام الاقتصادي الحر تتلخص في تحقيق الأرباح بشرط ألا يتعارض ذلك مع القاعد الأساسية للمجتمع، سواء ما هو موجود منها في القوانين أو في الأعراف والقيم الاجتماعية".

في حين يتم تقييم نجاح وسمعة المؤسسات الاقتصادية الحديثة بناء على أدائها الاقتصادي بالموازاة مع الأداء الاجتماعي، أي أن نجاح المؤسسات الاقتصادية يكون أساسا في تحقيق التزامها وتحقيقها لدورها الاجتماعي في المجتمع بجميع أطيافه، وهذا ما جاء به العالم الاقتصادي بول سامويلسون حيث يرى بأنه على المؤسسات الاقتصادية التزام ذو بعدين اقتصادي واجتماعي ويضيف أن على المؤسسات الاقتصادية أن تلتزم بمسؤوليتها الاجتماعية بل وأكثر من ذلك الإبداع في تبنيها.

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليشمل جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة ومن أهم هذه الأطراف: المالكين والمساهمين، الموارد البشرية، المجتمع، البيئة، المنافسون، الموردون، الزبائن والدولة وغيرها من الفئات التي لها علاقة بالمؤسسة، ويعتبر المورد البشري أهم طرف على المؤسسة أن تفي به حقه وأن تعتني به لأنه يعتبر أهم مورد من موارد المؤسسة لذا يجب على المؤسسة أن تؤدي التزامها ومسؤوليتها الاجتماعية تجاهه، وهذا لما له من تحسين للأداء البشري وبذلك تحسين للأداء الكلي للمؤسسة.

❖ إشكالية الدراسة:

لنشر ممارسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة عليها أن تدمج هذه البرامج والسياسات في ثقافة المؤسسة وكذا إقناع العاملين بأهميتها وأهمية ممارستها ولن يقتنع العمال بممارستها إلا إذا كان لهم نصيب واف منها حتى يعي أهميتها سواء في مسيرته العملية أو على باقي الأطراف ذات المصلحة.

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

يقع على عاتق المؤسسات سواء الصغيرة والمتوسطة أو غيرها من المؤسسات الكبيرة التزامات ومسؤوليات تجاه المورد البشري تتعدى الجوانب والأطر القانونية والإدارية إلى الممارسات والبرامج الأخلاقية، ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية : ما هي أوجه ومظاهر المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية؟ يمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية للدراسة إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية؟
- ما هي أهم أهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية؟
- ما هي أهم أبعاد ومجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية؟
- ما هي أهم المسؤوليات الاجتماعية التي تقع على عاتق المؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية؟

❖ أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها ركزت على دراسة موضوع مهم ومعاصر وهو العلاقة التي تربط المؤسسات الاقتصادية بالمجتمع بجميع أطرافه ألا وهو موضوع المسؤولية الاجتماعية.
- لفت نظر المسؤولين في المؤسسات الاقتصادية لأهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية.
- محاولة التعريف بالمسؤوليات التي تقع على المؤسسات عموماً والمؤسسات الاقتصادية خصوصاً تجاه الموارد البشرية، سواء قبل التوظيف أو أثناء أداء العمل، وكذا بعد انتهاء عقد العمل الذي يربط العامل بالمؤسسة.

❖ أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذا أهميتها.
- محاولة التعرف على أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية.
- التعرف على أهم إستراتيجيات تعامل المؤسسات مع مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- محاولة التعرف على أنشطة وأشكال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية.
- للإجابة على الإشكالية الرئيسية وكذا الأسئلة الفرعية تم الاعتماد على الخطة التالية:

❖ خطة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم الخطة إلى ثلاثة أقسام رئيسية كالتالي:

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

أولاً- الجانب المنهجي للدراسة: حيث تطرقنا إلى المنهجية المعتمدة في الدراسة ابتداءً بالمقدمة والإشكالية وانتهاءً بأهمية وأهداف الدراسة .

ثانياً- الجانب النظري للدراسة: تم تقسيم هذا الفرع بدوره إلى قسمين رئيسيين، الأول أطار مفاهيمي حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية حيث تناولنا فيه تعريف المسؤولية الاجتماعية وأهميتها وأهم أبعادها ومجالات تطبيقها، أما القسم الثاني فتطرقنا إلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية تجاه الموارد البشرية، وبدورها تنقسم إلى المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري قبل التوظيف، وأثناء أدائه لعمله، وأخيراً بعد انتهاء عقد العمل الذي يربطه بالمؤسسة

ثالثاً- خاتمة الدراسة وتحتوي على النتائج والتوصيات.

I- الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية:

في هذا الإطار سوف نتطرق إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية وذلك في ثلاث نقاط أساسية وهي: تعريف المسؤولية الاجتماعية وأهميتها، أبعادها (هرم كارول)، أهم إستراتيجيات التعامل معها، وفيما يلي تفصيل لهذه النقاط:

01- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

قبل التطرق إلى تعريف للمسؤولية الاجتماعية لابد أن نتعرف على نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، وذلك كالآتي:

أ- نشأة مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

في بدايات القرن العشرين ظهر الكثير من الجدل بشأن العلاقة بين منظمات الأعمال والمجتمع، وهذا ما أدى إلى بؤادر ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وفيما يلي أهم مراحل نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

مع بداية الأربعينيات من القرن الماضي (1940) بدأ ظهور الخطاب الاقتصادي القانوني حول مشروعية وضرة العمل الخيري لمنظمات الأعمال (حيث كان القانون قبل ذلك يلزم المدراء والمسؤولين على تحقيق المصالح الشخصية لمنظمات الأعمال وتعظيم الفوائد للمساهمين والمالكين فقط).¹

أما في الخمسينات قام أحد علماء الاقتصاد الأمريكيين وهو (ميلتون فريدمان) بتعريف العلاقة بين منظمات الأعمال والمجتمع حين قال: "إن المسؤولية الأساسية لمنظمات الأعمال في النظام الاقتصادي الحر تتلخص في تحقيق الأرباح بشرط ألا يتعارض ذلك مع القاعدة الأساسية للمجتمع، سواء ما هو موجود منها في القوانين أو في الأعراف والقيم الاجتماعية"²،

في سنة 1953 قدم "هاورد باون" كتابه المشهور (Social responsibilities of the businessman) (المسؤوليات الاجتماعية لرجل الأعمال)³، حيث أسس أول تعريف للمسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام منظمات الأعمال بأداء أنشطتها بحيث تتوافق مع أهداف وقيم المجتمع" وبذلك سمي أب المسؤولية الاجتماعية. أما في الستينات طور "كيث ديفد" القانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية، وفي السبعينات برزت نظرية أصحاب المصلحة، وخلال الثمانينات ازداد عدد الدراسات التي تهدف إلى ضبط مفهوم المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال وكيفية قياس عوائدها على المنظمات والمؤسسات الاقتصادية والمجتمع.

مع بداية التسعينات خاصة بعد مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة والتنمية الذي عقد عام 1992 تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير، وفي عام 1998 أطلق المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة برنامجا يهدف إلى التحديد الدقيق للمسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال وكيفية تحويله من مجرد مفهوم نظري إلى ممارسات عملية في منظمات الأعمال، وفي عام 2000 أطلق السكرتير العام للأمم المتحدة مبادرة تعرف بالاتفاق العالمي، هي مبادرة تدعو منظمات الأعمال إلى الالتزام الطوعي بعشرة مبادئ متفق عليها تشمل: حقوق الإنسان وحماية البيئة ومكافحة الفساد وغيرها.⁴

ب - مراحل تطور اهتمام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية:

تطور اهتمام منظمات الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية من خلال المراحل الثلاثة التالية:

- أولا مرحلة إدارة تعظيم الأرباح خلال الفترة الممتدة بين نهاية القرن التاسع عشر والى غاية بداية العشرينيات من القرن العشرين أي 1880-1920: في هذه المرحلة كان الهدف الأساسي والمسؤولية الرئيسية لمنظمات الأعمال هي تعظيم الأرباح وتحقيق المصالح الشخصية، وهنا اعتمدت منظمات الأعمال مقولة: "أن النقد والثروة هي الأكثر أهمية بالنسبة لمنظمات الأعمال وأن ما هو جيد لي جيد للبلد."⁵
- ثانيا: مرحلة إدارة الوصاية للفترة من أواخر العشرينات حتى بداية الستينيات: وهنا كان الهدف الأساسي لمنظمات الأعمال هو تحقيق وتعظيم الأرباح ولكن مع مراعات مصالح بعض الأطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين، وفي هذه المرحلة تبنت منظمات الأعمال مقولة أن النقود مهمة ولكن الأفراد مهمون أيضا، وأن ما هو جيد للمؤسسات جيد للبلد.⁶
- مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة الممتدة بين أواخر الستينيات إلى غاية وقتنا الحاضر، وتتميز هذه المرحلة بأن للمسؤولية الأساسية لمنظمات الأعمال تقوم على مبدأ أن الربح مهم جدا، لكن الأفراد أهم من النقود، أي أن المنظمات

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

تعمل على تحقيق المصلحة الذاتية بمراعاة مصالح باقي الأطراف مثل: المساهمين والعمال والزبائن والمنافسين والبيئة والمجتمع ككل.⁷

بعد التعرف على نشأة ومراحل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية سوف نتناول أهم التعاريف للمسؤولية الاجتماعية وذلك من وجهات نظر مختلفة، بالإضافة إلى أهميتها.

ج-تعريف المسؤولية الاجتماعية:

لم يتفق العلماء والمنظرين على تعريف واحد للمسؤولية الاجتماعية حيث نلاحظ أن هناك اختلاف وتباين في تعريفها وذلك كل من وجهة نظره، وفيما يلي أهم التعريفات للمسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال،

- يعرف Drucker المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه" أي أنه حدد ما على المؤسسة القيام به من أجل حل ومعالجة المشاكل الاجتماعية.⁸

- تعريف Caroll فإن "المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات.⁹

قدم جونسون (1971) Johnson وجهة نظر ثانية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وهي ان المنظمات تنفذ برامج اجتماعية لإضافة أرباح للمنظمة، وهذا الرأي ينظر على أن المسؤولية الاجتماعية تعظيم للأرباح على المدى الطويل.¹⁰

- تعريف محسن منصور الغالي: فقد عرف المسؤولية الاجتماعية بأنها مبادرات والتزامات المؤسسة والتي لها تأثير إيجابي على المجتمع أو بعض فئاته، وذلك في إطار أربعة مستويات: اقتصادية، قانونية، أخلاقية، خيرية.¹¹

- في حين يرى (مرزوق العتيبي) أن المسؤولية الاجتماعية بأنها توظيف المؤسسة لأنشطتها المختلفة بما يخدم مصالح المجتمع وعدم إلحاق الضرر به من خلال ممارسة تلك الأنشطة، وتعزيز قبول المجتمع ودعمه لأهدافها التي يجب أن لا تتعارض مع المصلحة العامة للمجتمع.¹²

في حين أن منظمة الأمم المتحدة: لا تضيف تعريفاً آخر إلى التعاريف العديدة القائمة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، غير أنها توسّع المفهوم باستخدام عبارة "تحلي الشركات بروح المواطنة العالمية"، التي تغطي كلاً من حقوق ومسؤوليات الشركات عبر الوطنية في السياق الدولي. حيث يظهر تحلي المؤسسات غير الوطنية بسلوك المواطنة الصالحة من خلال التحلي بالعديد من القيم والمبادئ المتفق عليها عالمياً في ممارسات المؤسسات وفي دعم السياسات العامة الملائمة في مجالات حقوق الإنسان، وفي ظروف العمل وحماية البيئة.¹³

من خلال التعاريف السابقة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات نتلخص في النقاط التالية:¹⁴

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

- إلزامية أو تطوعية
 - أداة القطاع الخاص للمساهمة في التنمية المستدامة.
 - هي مسؤولية المؤسسة تجاه أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين.
 - نشاطات المسؤولية الاجتماعية تشمل الإنسان والبيئة.
 - لها العديد من الأبعاد: أخلاقية، اجتماعية، اقتصادية.
- هذا بالإضافة لما جاء به **ملتون فريدمان** من تعريف ضيق للمسؤولية الاجتماعية مثل:
- احترام قواعد اللعبة الاقتصادية (المنافسة الشريفة).
 - احترام القوانين والتشريعات.
 - الالتزام بالقيم والأخلاقيات.

وفي الأخير يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها تحقيق المؤسسة لأهدافها وذلك بمراعات تطلعات المجتمع الذي تعمل فيه واحترام عاداته وتقاليده وأعرافه، وكذا تحقيق مصالح جميع الأطراف ذوو المصلحة من المؤسسة.

د- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

يمكن إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال في ثلاثة أوجه، أولاً بالنسبة للمؤسسة، ثم بالنسبة للمجتمع، وأخيراً بالنسبة للدولة، وذلك في النقاط التالية:

◀ بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تحاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛ كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.¹⁵

◀ بالنسبة للمجتمع:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع، مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد خصوصا ذوي الاحتياجات الخاصة، والأقليات والمرأة والشباب وغيرهم.

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

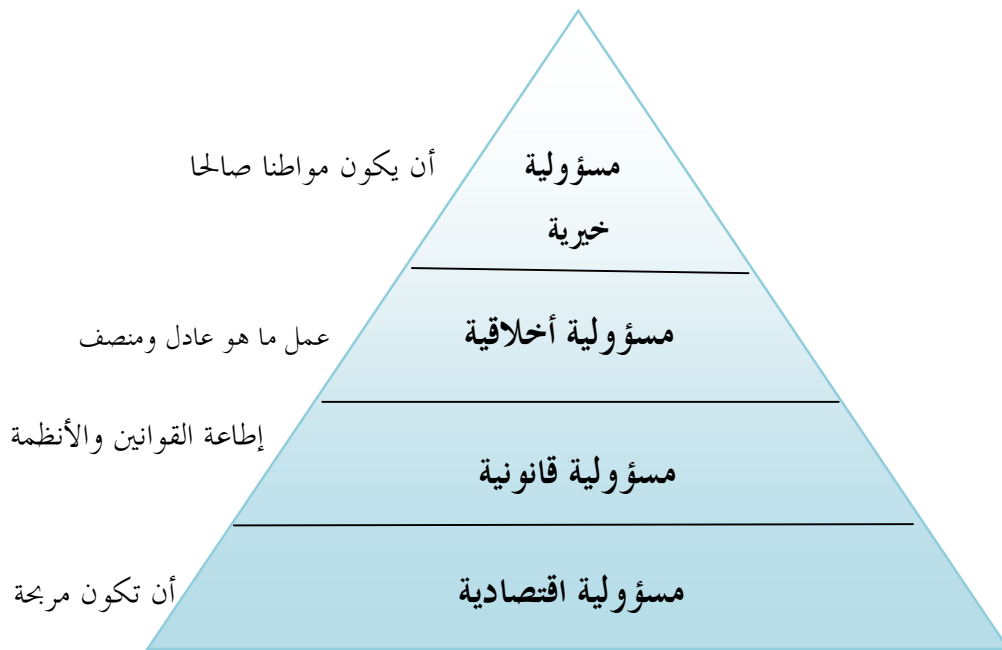
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر نوع من أنواع العدالة الاجتماعية، وسيادة مبدأ التكافؤ في الفرص.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع، سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.
- زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات وبين مختلف الفئات ذات المصلحة.
- زيادة الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمؤسسات يساهم في تحقيق الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة.
- زيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع نتيجة ارتباط المسؤولية بالعديد من المفاهيم مثل الشفافية والصدق.¹⁶

◀ بالنسبة للدولة :

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجدد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار¹⁷.

02- أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

الشكل رقم (01): أبعاد المسؤولية الاجتماعية (هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية):



Source: Archie B. Carroll. Carroll's pyramid of CSR: taking another look. 1 International Journal of Corporate Social Responsibility (2016) 1:3 p05

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

من خلال الشكل السابق نستنتج أن للمسؤولية الاجتماعية أربعة أبعاد أساسية وهي: المسؤولية الاقتصادية وتليها المسؤولية القانونية، ثم المسؤولية الأخلاقية وأخيراً وفي قمة الهرم المسؤولية التطوعية أو الخيرية، وفيما يلي جدول يوضح العناصر الرئيسية والفرعية المنطوية ضمن الأبعاد سابقة الذكر:

الجدول رقم (01): العناصر الرئيسية والفرعية للمسؤولية الاجتماعية ضمن هرم المسؤولية الاجتماعية.

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	- منع الاحتكار وعدم الأضرار بالمستهلكين . - احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين بطرق غير مشروعة.
	التكنولوجي	- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن أن توفرها. - استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة.
القانوني	حماية المستهلك	- حماية المستهلك من المواد الضارة على اختلاف أنواعها. - حماية الأطفال صحياً وثقافياً. - حماية المستهلك من المواد المزورة والمزيفة - التزام بحقوق المستهلك في المعلومات، وحرية الاختيار والتعويض عن الخدمة
	حماية البيئة	- منع تلوث الماء والهواء والتربة. - صيانة الموارد وتنميتها وتطويرها. - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها بطرق صحيحة . - معالجة مخلفات وعوادم الإنتاج
	حماية العاملين (السلامة والعدالة)	- التقليل من إصابات العمل . - تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن . - منع التمييز على أساس الجنس أو الدين. - احترام قوانين التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي. - العناية بالمرأة وخصوصياتها بالعمل ومنع التحرش الجنسي. - رؤية واضحة وعناية بعمل طوي الاحتياجات الخاصة.
الأخلاقي	المعايير الأخلاقية	- مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف . - مراعاة حقوق الإنسان . - مراعات الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك والإنتاج والتوزيع.
	الأعراف والقيم الاجتماعية	- احترام العادات والتقاليد. - مكافحة المخدرات والممارسات غير الأخلاقية
البعد الخير (الإنساني)	نوعية الحياة والرفاهية	- المنتجات والخدمات المقدمة: نوعية التغذية، الملابس، الخدمات، النقل العام... - المساهمة في تقديم الحاجات الأساسية للمجتمع.

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، إدارة إستراتيجية في منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2009، ص92.

4 - مجالات المسؤولية الاجتماعية:

مما لا شك فيه أن هناك اختلافا كبيرا في تحديد مجالات المسؤولية الاجتماعية وكذا ترتيبها من حيث درجة الأهمية، وهناك من يدعوهم بأطراف أو أصحاب المصلحة، وهم الذين تقع على عاتق المؤسسة الاقتصادية مسؤولية اجتماعية تجاههم، وإجمالا يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لدرجة اعتماد وتطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية¹⁸:

1 - المالكون:

- تحقيق أكبر ربح ممكن.
- تعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل.
- رسم صورة محترمة للمنشأة في بيئتها.
- حماية أصول المنشأة.
- زيادة حجم المبيعات.

2 - العاملون:

- رواتب وأجور مجزية.
- فرص تقدم وترقية.
- تدريب وتطوير مستمر.
- عدالة وظيفية.
- ظروف عمل مناسبة.
- رعاية صحية.
- إجازات مدفوعة.
- إسكان للعاملين ونقلهم.

3 - الزبائن:

- منتجات بنوعية جيدة.
- أسعار مناسبة.
- جودة عالية وميسورية الحصول عليها.
- الإعلان الصادق.
- منتجات آمنة عند الاستعمال.
- إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها بعد الاستعمال.

4 - المنافسون:

- منافسة عادلة ونزيهة.
- معلومات صادقة وأمانة.
- عدم سحب العاملين من الآخر بوسائل غير نزيهة.

5 - المجهزون:

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

- الاستمرارية في التجهيز.
- أسعار عادلة ومقبولة.
- تطوير استخدامات المواد المجهزة.
- المشاركة في التعامل.
- تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.

6 - المجتمع:

- المساهمة في دعم البنى التحتية.
- توظيف المعاقين.
- خلق فرص عمل جديدة.
- دعم الأنشطة الاجتماعية.
- المساهمة في حالة الطوارئ والكوارث.
- احترام العادات والتقاليد السائدة.
- الصدق في التعامل وتزويده بالمعلومات الصحيحة.

7 - البيئة:

- الحد من تلوث الماء والهواء والتربة.
- تطوير الموارد وصيانتها.
- الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.
- التشجير وزيادة المساحات الخضراء.

8 - الحكومة:

- الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجيهات الصادرة من الحكومة.
- احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف.
- تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها.
- المساهمة في الصرف على البحث والتطوير.
- المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.
- المساعدة في إعادة التأهيل والتدريب.

9 - جماعات الضغط الاجتماعي:

- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك.
- احترام أنشطة جماعات حماية البيئة.
- احترام دور النقابات العالية والتعامل الجيد معها.
- التعامل الصادق مع الصحافة.

03- إستراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية:

تسعى المؤسسات في قطاع الأعمال إلى تبني المسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك اختلاف في طريقة تبني كل مؤسسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أن كل مؤسسة تتعامل مع المسؤولية الاجتماعية بطريقة خاصة، حيث هناك اختلاف في طريقة تعاطي كل مؤسسة للمسؤولية الاجتماعية، وفيما يلي نستعرض أهم استراتيجيات التي تتعامل بها المؤسسات تجاه تبني المسؤولية الاجتماعية¹⁹:

- **إستراتيجية الممانعة أو عدم التبني:** وهنا تهتم المؤسسة بالجانب الاقتصادي دون تبني أي دور اجتماعي، وهنا تسعى المؤسسات إلى تعظيم العائد الاقتصادي.
- **الإستراتيجية الدفاعية:** هنا تقوم المؤسسة بدور اجتماعي محدود وذلك استجابة للمتطلبات القانونية المفروضة من أجل حماية المؤسسة من النقد وبالحد الأدنى.
- **إستراتيجية التكيف:** في هذا النمط تتحمل المؤسسة دور اجتماعي أكبر من الاستراتيجيات السابقة، حيث تساهم المؤسسة في الإنفاق على الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الاقتصادية والأخلاقية والقانونية، أي أن الدور الاجتماعي للمؤسسة يتجاوز المتطلبات القانونية المفروضة وفي إطار أخلاقي مسؤول.
- **إستراتيجية المبادرة التطوعية:** هنا تتبنى المؤسسة دور اجتماعي واسع بحيث تأخذ مصلحة المجتمع وتطلعاته في كل قراراتها.

II- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية:

يمكن تقسيم المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية تجاه العاملين في ثلاث مراحل أساسية وهي: أولاً قبل التحاق العامل بالمؤسسة أي قبل عملية التوظيف، وثانياً بعد اختيار العامل ونجاحه في عملية التوظيف، ثالثاً بعد انتهاء عقد العمل الذي يربط المؤسسة بالعامل سواء بالتقاعد أو العجز أو الوفاة أو العزل أو غيرها من أسباب انتهاء العقد، وفيما يلي تفصيل لذلك:

1. مسؤولية المؤسسة الاقتصادية تجاه العاملين قبل عملية التوظيف:

- يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية مسؤولية حتى قبل التحاق العامل بالمؤسسة ويمكن تلخيص مسؤولية إدارة الموارد البشرية قبل عملية التوظيف في النقاط التالية:
- الإعلان الصادق عن الوظائف الشاغرة.
 - عدم احتواء الإعلان على نوع من التمييز سواء الجنس أو بسبب الإعاقة.
 - عدم وضع معايير لها صلة بالعمل ممكن أن تؤدي إلى الإقصاء²⁰.

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

- تأمين حقوق المرشحين للوظيفة من حيث: الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني، التزاهة في الاختيار في إجراء المسابقات (البعد عن الرشاوى والواسطة واستغلال النفوذ)، قبول الشكاوي والطعن التحقيق فيها.
- مسابقات التوظيف يجب أن تتم على أسس علمية وموضوعية، وليس بشكل عشوائي، ويجب أن توافق طبيعة العمل الذي يمتحن فيه المترشح.
- استناد عملية الاستقطاب إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية.

- الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترقية لعمال المؤسسة.²¹
- توفير الظروف المناسبة لمقابلة مثل التوقيت وحسن الاستقبال.
- لجنة المقابلة يجب أن تتسم بالموضوعية.
- مراعات الجوانب القانونية المتعلقة بإجراءات التوظيف.²²

2. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية تجاه العاملين بعد التعيين (بعد التوظيف):

- يقع على عاتق المؤسسة العديد من المسؤوليات تجاه العامل أثناء ارتباط هذا الأخير بعقد عمل (أثناء الخدمة)، ومن أهم ما يقع على عاتق المؤسسة من مسؤولية اجتماعية تجاه عمالها أثناء أدائهم للعمل ما يلي:
- تقوم المؤسسة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية.²³
- جعل مكان العمل جذابا وإعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق.
- حدة انتشار الأمراض المهنية وأمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل والبيئة العامة والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها والنظر إلى مكان العمل من منطلق واسع.
- يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري والقانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، وفي حال الأداء السلبى يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله.
- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحص العامل على قدر كاف من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المؤسسة.²⁴
- تحقيق عدالة وظيفية من شأنها أن تولد شعورا بالانتماء والإحساس بالثقة وتساهم بتنمية ثقافية تنظيمية إيجابية.
- تقديم أجور ومرتبات تتناسب والجهد المبذول من طرف العمال.
- ضمان الحق في الترقية من شأنه خلق شعور بالرضا والثقة بالمؤسسة.
- توفير عملية التدريب والتطوير المستمر لتنمية مهاراتهم بما يتناسب مع احتياجات العمل.²⁵
- المساواة بين الرجل والمرأة وضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل: التوظيف، الترقية، الأجور والمكافآت...
- القضاء على كل أشكال التمييز ضد المرأة.

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

- عدم التمييز بين الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم سواء في عملية التوظيف، أو في الترقية والأجور وغيرها...
- توفير ظروف وبيئة عمل تتناسب واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك مداخل خاصة بهم.²⁶

3. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية تجاه العامل بعد انتهاء عقد العمل:

- على الرغم من انتهاء عقد العمل الذي يربط العامل بالمؤسسة وبأي طريقة كانت سواء بالتقاعد أو العجز، انتهاء مدة عقد العمل... أو غيرها من الطرق، إلا أنه يقع على عاتق المؤسسة مسؤولية تجاه عمالها السابقين، ومنها النقاط التالية:
- تقديم مكافآت مقابل خدماتهم أثناء العمل بالمؤسسة.
- أولوية في التوظيف من جديد في المؤسسة.
- تقديم جميع مستحقاتهم في حال الاستغناء عنهم.
- محاولة إيجاد فرص عمل بديلة سواء في المؤسسة أو غيرها من المؤسسات.
- الاستعانة بهم كمستشارين أو مدربين أو مشرفين...
- الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية والتأمينات.²⁷

III- الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة يمكن استخلاص أهم النتائج والتوصيات التالية:

أهم النتائج: من أهم النتائج التي توصلنا إليها ما يلي:

- هناك العديد من التعاريف للمسؤولية الاجتماعية، ولكن وبرغم الاختلاف في الشكل إلا أنها متقاربة في المضمون والهدف.
- يمكن تبني التعريف الشامل والعام للمسؤولية الاجتماعية والذي ينص على أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الأعمال هي التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
- للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة وكذا بالنسبة لجميع أطراف المصلحة من مالكيين وعمال وكذا المجتمع والدولة وغيرها من الأطراف ذوو العلاقة بالمؤسسة.
- هناك العديد من الطرق والاستراتيجيات في تعامل المؤسسات مع المسؤولية الاجتماعية وذلك سواء بالممانعة أو عدم التبني وانتهاء بالمبادرة الطوعية وذلك حسب درجة تبني المسؤولية الاجتماعية.
- يقع على عاتق المؤسسات مسؤولية اجتماعية تجاه الأفراد وحتى قبل انضمامهم للمؤسسة وذلك عن طريق عملية توظيف نزيهة تتسم بالشفافية والمصادقية ابتداء بالإعلان الصادق وانتهاء بالتوظيف والتعيين.
- للمؤسسة مسؤولية اجتماعية والتزام تجاه مواردها البشرية أثناء أدائهم للخدمة، ومن أمثلة ذلك: توفير الظروف المناسب لأداء العمل وكذا تحقيق العدالة الوظيفية وتوفير فرص التدريب والتكوين لتنمية مهاراتهم...

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

- يقع على عاتق المؤسسة ضمان العدل وعدم التمييز بين فئات وشرائح المجتمع وضمان حقوق المرأة وكذا ذوي الإعاقة وتوفير الاحتياجات الخاصة بهم أثناء العمل.
- على المؤسسة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العمال حتى بعد انتهاء عقد العمل الذي يربط العامل بالمؤسسة سواء بانتهاء مدة عقد العمل أو بالعجز أو الاستقالة أو التقاعد... إلخ.
- التوصيات:** من خلال النتائج السابقة يعمن الخروج بالتوصيات التالية:
- ضرورة تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية وذلك عن طريق إتباع إستراتيجية مناسبة لضمان دمجها في ثقافة المؤسسة الخاصة وضرورة التقيد بها.
- على المؤسسات أن تلتزم بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه جميع أطراف المصلحة سواء المالكين والمساهمين أو المجتمع أو البيئة...
- على المؤسسة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين سواء قبل التوظيف أو بعد التوظيف وحتى بعد انتهاء عقد العمل، وهذا نظرا لأهمية المورد البشري بالنسبة للمؤسسة، لأنه أساس العملية الإنتاجية.
- ضرورة الإطلاع على تجارب المؤسسات الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية وخصوصا الالتزام تجاه المورد البشرية والتعرف على برامجها من أجل الاستفادة منها.

قائمة الموامش:

- ¹ Jean Pasquero, **La responsabilité sociale de l'entreprise**, trajectoire d'une idée, Repenser la responsabilité sociale de l'entreprise, Corinne Gendron et Bernard Girard, Armand Colin, Paris, 2013/2014, P53.
- ² مقدم وهيبة، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، دراسة حالة ثلاث شركات عربية- مداخل ضمن فعاليات المنتدى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 15/14 فيفري 2012. ص 05.
- ³ Jean Pasquero, op cit, p53.
- ⁴ مقدم وهيبة، مرجع سابق، ص 06.
- ⁵ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 202.
- ⁶ نجم عبود نجم، نفس المرجع السابق، ص 202.
- ⁷ مقدم وهيبة، مرجع سابق، ص 06.
- ⁸ - أم كلثوم جماعي، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مداخل ضمن فعاليات المنتدى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 15/14 فيفري 2012. ص 04.
- ⁹ - ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مجلة تنظيم والعمل، جامعة مجلة إلكترونية تصدر عن مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات، جامعة معسكر العدد 05، 2014، ص 04.
- ¹⁰ ARCHIE B. CARROLL, **Corporate Social Responsibility Evolution of a Definitional Construct**, BUSINESS & SOCIETY, Vol. 38 No. 3, September 1999, P274.

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية

- 11 - طاهر محسن منصور الغالي، إدارة وإستراتيجية، منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص83
- 12 - ميسر ابراهيم الجبوري وأسيل زهير رشيد التكت، المسؤولية الاجتماعية والالتزام بالجودة وانعكاساتها على القيم التنظيمية، المجلة العربية للإدارة، من إصدار المنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية، 2014، ص15.
- 13 مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة 2004، ص28
- 14 عابد عبدالله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص11.
- 15 عزاوي عمر وآخرون، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 15/14 فيفري 2012. ص 17.
- 16 وائل محمد إدريس وطاهر محسن منصور الغالي، الإدارة الإستراتيجية - المفاهيم والعمليات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة 2011، ص205.
- 17 عزاوي عمر وآخرون، مرجع سابق، ص17..
- 18 بن حيمة مريم وبن حيمة نصيرة، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 15/14 فيفري 2012، ص 6، 7.
- 19 - أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط 2011، ص391.
- 20 ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية، مذكرة ضمن متطلبات شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، السنة الجامعية 2010/2009، ص 60.
- 21 مقدم وهيبة، مرجع سابق، ص10.
- 22 سلامي منيرة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة " دراسة مقارنة بين مؤسسة ايلاف ترين، الضياء، وليند غاز بولاية ورقلة"، ورقة بحثية ضمن الملتقى العلمي الدولي حول: آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 25، 26 نوفمبر 2013. ص05،
- 23 عيشوش خيرة، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 15/14 فيفري 2012، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، ص12..
- 24 مقدم وهيبة، مرجع سابق، ص 12.
- 25 طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2008، ص ص : 87، 89.
- 26 سلامي منيرة، مرجع سابق ص.08.
- 27 ضيافي نوال، مرجع سابق، ص08.