

## المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية

## SOCIAL RESPONSIBILITY OF ECONOMIC INSTITUTIONS

مجيدر بلال

أستاذ محاضر أ علم النفس

جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل

الجزائر

Bilalmedjider1986@yahoo.fr

حمر العين عبد الرزاق

أستاذ محاضر ب علم النفس

جامعة مولود معري تيزي وزو

الجزائر

Hameurlaine-a@hotmail.fr

## ملخص:

تعتبر المؤسسات الاقتصادية عصب الدول و المجتمعات نظرا لدورها الفعال و أهميتها القصوى في النهوض بالاقتصاد و تحقيق الرخاء و الرفاهية للمجتمع . من خلال خلق اقتصاد قوي و متنوع يشبع حاجات الأفراد المختلفة . إلا أن هذه المؤسسات كثيرا ما كانت تنتهج مبدأ الغاية تبرر الوسيلة من خلال السعي وراء الربح و الوصول إلى أكبر قدر من المداخيل و المنتجات دون الأخذ بعين الاعتبار النتائج السلبية التي من الممكن أن تنتجها سواء على البيئة أو الأفراد أو التشريعات التي تحكم العمل . ف كثيرا ما تم انتهاك هذه التشريعات و القوانين و هو ما أثر سلبا في بقائها و تطورها و حتى أدى إلى زوالها . مما دفعها إلى إعادة التفكير في نموذج يوفق بين مبدأ الربح و ما تفرضه بيئة العمل من مسؤوليات و التزامات أو ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية .

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية . المؤسسة الاقتصادية .

## Abstract:

Economic institutions are considered the backbone of countries and societies due to their effective role and utmost importance in promoting the economy and achieving prosperity and prosperity for society. By creating a strong and diversified economy that satisfies the needs of different individuals. However, these institutions often pursued the principle of purpose justifying the means by seeking profit and accessing the largest amount of incomes and products without taking into account the negative consequences that they can produce either. On the environment, individuals, or legislation governing work. Often, these laws and regulations have been violated, which negatively affected their survival and development, and even led to their disappearance. This led her to rethink a model that reconciles the principle of profit with the responsibilities and obligations imposed by the work environment or what is known as social responsibility.

Key Words: Economic institutions, social responsibility.

## 1. مقدمة:

يشهد العالم الحالي تغيرات عميقة و كبيرة ناتجة عن التطورات التكنولوجية المتسارعة و تغيرات متطلبات الأفراد المعروفة و المجتمع ككل. و باعتبار المؤسسات الاقتصادية القلب النابض لبيئة العمل و الحرك الأساسي للاقتصاديات الدولية فقد وجدت نفسها أمام إرغامات جديدة فرضتها عليها كل تلك العوامل الأمر الذي أدى بها إلى إعادة النظر حول أهدافها و إيجاد استراتيجيات جديدة لمسايرة كل التطورات خاصة في ظل العولمة و المنافسة بين المؤسسات من أجل البقاء و الريادة في مجال الإنتاج من حيث الكم و الكيف و غزو الأسواق و تحقيق الأرباح.

و بغض النظر عن الهدف الأساسي الذي دائما ما تسعى إلى تحقيقه أي مؤسسة اقتصادية و المتمثل في الربح فإن هذه المؤسسات مطالبة ببعض المسؤوليات نحو مجموعة من الأطراف سواء العمال أو الزبائن أو المجتمع أو الدولة أو البيئة... الخ.

فالعمال لا بد من إعطائهم حقوقهم و وفقا لقوانين العمل المعمول بها و مراعاة خصوصيتهم و تكوينهم و عنايتهم و المحافظة عليهم و دفعهم إلى تحقيق أعلى درجة من الرفاهية و الاستقرار. كما أن المؤسسة لا بد من أن تحترم و تسعى إلى تحقيق حاجات الزبائن المختلفة بأكبر قدر ممكن من الجودة و الرضا. كما أنها لا بد أن تحترم خصائص المجتمع و ثقافته و مبادئه و اتجاهاته و قيمه. في حين أن للدولة حقوق ملزمة بها هذه المؤسسات بتحقيقها من دفع للضرائب و تطبيق للقوانين و النهوض بعجلة اقتصادها.

في حين أنه كثيرا ما تترك الممارسات المختلفة للمؤسسات الاقتصادية آثارا مختلفة على صحة الإنسان و على النباتات و الحيوانات و المياه و التربة و الهواء. فلا بد أن تلتزم المؤسسات بالقوانين التي تحد من هذه الآثار السلبية على عناصر البيئة.

كل هذا يعرف بالمسؤولية الاجتماعية و التي سنحاول التطرق إليها من جوانبها المختلفة في هذه الدراسة.

## 2- تعريف المسؤولية الاجتماعية:

عرفها الكتاب الأخضر للاتحاد الأوروبي على أنها: الدمج التطوعي للاهتمامات و الانشغالات البيئية و الاجتماعية من قبل المؤسسات في نشاطاتها التجارية و في علاقتها مع أصحاب المصالح<sup>1</sup>. كما عرفها مجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة (WBCSD) على أنها: الالتزام المستمر للشركات بالتصرف على نحو أخلاقي و بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، و تحسين نوعية الحياة للعاملين و أسرهم و المجتمع المحلي و المجتمع ككل<sup>2</sup>. و عرفها معيار الايزو ISO26000 : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تظهر في اثر قراراتها و نشاطاتها على المجتمع و المحيط من خلال سلوك يتسم بالشفافية و الأخلاقية حيث يساهم في التنمية المستدامة يأخذ بعين الاعتبار توقعات اصحاب المصالح احترام القوانين و الاتفاقيات<sup>3</sup>

و عرفها دروكر (DRUCKER ,1977): أنها التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه 4 . و عرفها هولمس (HOLMES): إن المسؤولية الاجتماعية ماهية إلا التزام على منشة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه و ذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر و مكافحة التلوث و خلق فرص عمل و حل مشكلة السكن و المواصلات 5. و عرفها باون (BAWEN,1953): المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال تشير إلى التزام رجال الأعمال بالقيام بسياسات و اتخاذ قرارات و متابعة المبادئ التوجيهية التي تستجيب للأهداف و القيم التي تعتبر مرغوبة اجتماعيا 6 .

## 3- الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية:

إن المتتبع لتطور المسؤولية الاجتماعية و اتصافها بالشمولية الواسعة ظهر أن مفهوم هذه الأخيرة قدم لذا سنحاول في هذه الفقرة استعراض أهم المراحل الزمنية لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ملخصة في أربعة مراحل أساسية.

**3-1: الثورة الصناعية و الإدارة العلمية:** تمثل الثورة الصناعية حدثا بارزا في تاريخ الإنسانية حيث بدأ استخدام المخترعات العلمية في المؤسسات، و كانت هذه الأخيرة تركز جهودها فقط على تحسين الأداء الاقتصادي من خلال الاهتمام بالبيئة الداخلية لتحقيق الأرباح لإعادة استثمارها دون الاهتمام بالعاملين و المجتمع، ففي هذه الفترة تم استغلال جهود العاملين و تشغيل الأطفال و النساء لساعات طويلة في ظل ظروف عمل قاسية و أجور متدنية هذا من جهة و من جهة ثانية لم يكن هناك أي وعي بيئي لأن الثورة الصناعية كانت في بدايتها، و أن وفرة المياه و المساحات الشاسعة و الخضراء غير المستغلة تم استغلالها بشكل يحقق أعلى العوائد و الأرباح، لم تثر انتباه المجتمع إلى خطورة التلوث البيئي.

و أمام هذه الوضعية نستطيع القول أن إدارة المنظمات قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين لكن مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء إنتاج أكبر.

**3-2: مرحلة ظهور خطوط الإنتاج و تجارب هاورثون:** إن تزايد استغلال العاملين و إصابات العمل الكثيرة، بالإضافة إلى الوفيات الناتجة عن تشغيل الأطفال و النساء أدى بالمدراء إلى التفكير في تحسين ظروف العمل. و قد تزامن هذا مع ابتكار هنري فورد لخطوط الإنتاج، و الذي ترتب عليه إنتاج كميات كبيرة من السيارات ما أدى إلى زيادة الغازات المنبعثة و نسب التلوث في الهواء كما أن مصانع هاورثون حاولت دراسة تأثير الاهتمام بالعاملين و الإنتاج، ما أدى إلى تحسين ظروف عملهم، وهنا بدأ الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في المنظمات و خاصة ظروف العمل لغرض زيادة الأرباح.

**3-3: مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير:** إن إهمال المنظمات الصناعية لمسؤوليتها تجاه بعض الأطراف المتعددة جعلها في تضاد مع مصالح هؤلاء. حيث كان هدفها تسويق أكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بعين الاعتبار رغبات و ميول المستهلكين و مصالحه المتعددة ما أدى إلى كساد الاقتصاد العالمي الكبير الذي أفرز انهيار كبير للشركات و بالتبعية تسريح آلاف العاملين، و في هذه الفترة كانت المسؤولية الاجتماعية للشركات في أدنى مستوياتها ما نجم عنها ظهور دعوات مهمة لتدخل الدولة لحماية مصالح العاملين، و مع ظهور نظريات دعت إلى وجوب تدخل الدولة بحد

معقول لإعادة التوازن الاقتصادي، أدى إلى بناء أرضية لتأصيل أفكار و تحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية من خلال تعزيز دور النقابات، و تعالت الأصوات بالمطالبة بتحسين ظروف العمل، و سن قوانين جديدة، و تحديد الحد الأدنى للأجور، و إشراك العاملين بالإدارة و قد ظهر هذا جليا بعد الحرب العالمية الثانية و التوسع الصناعي، و هنا بدأت المسؤولية الاجتماعية تأخذ مكانة هامة في استراتيجية المنظمة.

**3-4: مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارة و النقابات:** تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات و زيادة تأثيرها في قرارات المنظمة بشكل عام، و زيادة توعية الناس بالمخاطر البيئية، و تعالت الأصوات تطالب بتحسين نوعية الوقود كما تميزت هذه الفترة كذلك بزيادة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات البيئية المختلفة، ما أدى هذه المنظمات إلى زيادة الاهتمام بالجوانب الاجتماعية و البيئية وكذا الأخلاقية للعاملين من خلال تبنيتها لمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية و عملت على تطوير مقاييس الأداء الاجتماعي خاصة بعد أحداث الحادي عشر سبتمبر 2001، و ما تلاها من فضائح مالية لعدد من الشركات العالمية مثل شركة ارنون و غيرها من الشركات العالمية التي لفتت الانتباه إلى الممارسات الخاطئة لهذه الشركات و تفشي الفساد بها، ما أدى ببعض المنظمات إلى إدراج الشفافية في إطار المسؤولية الاجتماعية لمحاربة هذه الظاهرة. إضافة إلى الأسباب أو الجذور التي تم التطرق إليها، قد نجد عدة جذور أخرى تم التطرق إليها من طرف الباحثين و قد يعود هذا إلى اختلاف آراء الباحثين حسب توجههم و نظرياتهم.

#### **4- العوامل التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:**

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز و تنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها:

**1-4: العولمة:** و تعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، و أصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تحتم بحقوق الإنسان، و أنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، و أنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تحتم بقضايا البيئة و الحفاظ على الموارد الطبيعية.

4-2: تزايد الضغوط الحكومية و الشعبية: من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك و العاملين و البيئة، الأمر الذي قد يكلف المؤسسة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، و بخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة و الخروج من السوق بشكل عام.

4-3: الكوارث و الفضائح الأخلاقية: حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعيبة.

4-4: التطورات التكنولوجية المتسارعة: و التي صاحبها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، و تطوير مهارات العاملين، و ضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين و تنمية مهارات متخذي القرار خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات و المعرفة و زيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي، و بالتالي نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية فإن متطلبات النجاح و المنافسة تغيرت أيضا. إذ أصبح لزاما على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها و أن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمق مع المستهلكين و العاملين و شركاء العمل و البيئة و المجتمعات المحلية و المستثمرين حتى تتمكن من المنافسة و البقاء في السوق 8 .

رغم اختلاف و تنوع التحديات التي أدت إلى ظهور المسؤولية الاجتماعية إلا أن كل هذه العوامل بصفة عامة نتيجة تدمير كل الأطراف المعنية بوجود المؤسسات الصناعية و هيمنتها عليها.

5- نظريات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: تباينت و اختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من مذهب لآخر و من مدرسة إدارية إلى أخرى، و هذا الاختلاف في الواقع إنما هو تعزيز لكل طرف، حيث تتقاسم فكرة واحدة و هي: أن نشاط المؤسسة يجب أن ينعرج تحت إطار المصلحة العامة و ما هو صالح للمؤسسة هو جيد للمجتمع.

و من أهم النظريات الممهدة للتأصيل العلمي و الشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

**5-1 النظرية النيوكلاسيكية:** هي نظرة رافضة للمسؤولية الاجتماعية أساسا لا شيء سوى تحقيق أرباح للمالكين 9 .

و رائد هذه النظرية الاقتصادي الأمريكي ميلتون فريدمان الحائز على شهادة نوبل في الاقتصاد و الذي يشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودة و الربحية لفائدة المساهمين و أن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية.

### 5-2 نظرية الوكالة:

Michel Jensen et William meckling ظهرت نظرية الوكالة بفضل اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة و عقد العمل ما هو إلا عقد تجاري, و الوكالة معناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء 10 . و تفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين و المساهمين في إطار حوكمة المؤسسات, كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة: المساهمين, الزبائن, المستهلكين, الموردين, المجتمعات المحلية و المنظمات الغير حكومية... الخ. و حسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الاستراتيجية للمسيرين.

**5-3 نظرية أصحاب المصالح:** يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا و هم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات و وجود المؤسسة و لهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها.

و حسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصرن فقط في مجموع المساهمين و إنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات و قرارات المؤسسة و المسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة 11 .

**6- عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:**

تعتبر المؤسسة بمختلف أحجامها وأشكالها مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني و ضمن شروط واقعية معينة بغرض القيام بمهام معينة تحدف في مجموعها إلى تحقيق غايات و أهداف هذه المجموعة من الأفراد تتأثر بالطريقة التي تتصرف بها المؤسسة و مسيروها و على هذه الأخيرة أن تراعي مصالح هؤلاء و تطلعاتهم إن أرادت الاستمرارية و البقاء.

**6-1: أصحاب المصالح:**

تطور مفهوم أصحاب المصالح أو ما يسمى بالأطراف المستفيدة من وجود المؤسسة ففي البداية كان الاعتقاد السائد أن المالكين هم المستفيدون الوحيدون من وجود المؤسسة. و لكن في فترات لاحقة لم تتوقف قائمة أصحاب المصالح عند حدود فئة معينة بل نجد أن هذه القائمة تتسع يوما بعد يوم لتشمل فئات أخرى كالعمال البيئة. الموردون. المنافسون... الخ. كلها أطراف أوجدها التطور الاقتصادي و الاهتمام الاجتماعي.

**المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح:** يجب أن تلتزم منظمات الأعمال أخلاقيا اتجاه كل أصحاب مصلحة و فق مبدأ الإنصاف 12.

**6-2 المسؤولية اتجاه المساهمون:** يمثل المساهمون فئة مهمة جدا من أصحاب المصالح و المستفيدين المباشرين من نشاط المؤسسة الاقتصادية . إن هؤلاء المالكون يتحملون مخاطر الاستثمار من خلال المغامرة بأمواهم الخاصة متوقعين عائدا مجزيا و مناسبيا من هذه الاستثمارات يمكن أن يكون المالك شخص واحد أو مجموعة أو شركة مساهمة أو شركة تضامن أو أي شكل قانوني آخر.

**6-3 المسؤولية اتجاه الزبائن:** إن هذه الشريحة من أصحاب المصالح ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات الاقتصادية بدون استثناء . فوجود هذه الأخيرة مرتبط بإنتاج سلع أو خدمات التي يستهلكها الزبائن و طبيعة التعامل معهم و إقناعهم باستهلاك هذه المنتجات عمل مهم من أعمال إدارة التسويق في أي منظمة من المنظمات.

إن ما يرجوه الزبائن من المؤسسة يمر عبر إجراءات تهدف إلى تحسين الخدمات للمستهلك عن طريق تحسين نوعية المنتج و خدمات أخرى ذات أهمية مثل: الإعلام الصادق حول جودة و نوعية المنتجات بالإضافة إلى رصد آراء المستهلكين و قياس درجة رضاهم و الاهتمام بالخصائص الاجتماعية و البيئية . وعلى هذا النحو يصبح المستهلك عنصر فاعلا و له القدرة على اختيار منتجات ذات علامة تجارية مميزة.

**4-6 المسؤولية اتجاه العمال:** تشمل هذه الفئة جميع العاملين من إداريين و فنيين و فئات أخرى و يعتبرون مصدر ثروة المؤسسة حيث أن لهم مصلحة مهمة لا تقتصر على الأجور فحسب. بل تعداها إلى توفير ظروف عمل ملائمة كمحيط العمل. التكوين. التدريب و كذلك نظام الحوافز. فالعمال يساهمون بشكل إيجابي في تحسين نوعية الإنتاج و الخدمات و كذا ابتكار طرق جديدة للعمل.

**5-6 المسؤولية اتجاه الموردون:** يمكن أن ينظر إلى العلاقة بين الموردون و المؤسسات الاقتصادية على أنها علاقة مبنية على الثقة المتبادلة و الوثيقة جدا. لذلك يتوقع كل طرف من الطرف الآخر أن يصون هذه العلاقة و يحترمها و يبادر على تعزيزها و يتعلق الأمر بخلق نوع جديد من العقود مع موردي المؤسسة تتمثل في عقود على المدى الطويل و ليس الهدف هو الحصول على أفضل الأسعار فقط بقدر ما هو الحصول على الخدمات و منتجات ذات نوعية جيدة و خلال فترات دائمة و مستمرة و بذلك تعم الفائدة كلا الطرفين .

**6-6 المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي:** يمثل المجتمع المحلي شريحة مهمة من المستنفدون<sup>3</sup> نقصد بهم كل من يقطن أو يعيش حول محيط وحدات الإنتاج و يتأثرون سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة من هذا النشاط الذي تمارسه المؤسسة.

إن حياة و تطور المجتمع و التجمعات المحلية تعتمد و بشكل مباشر على التأثيرات الاقتصادية للمؤسسات خاصة فيما يخص توفير مناصب الشغل بالإضافة إلى مساهمة الضرائب و الجمعيات في المحافظة على الخدمات العامة و كذا التجارة و المؤسسات الاقتصادية مجبرة على توطيد العلاقة مع المجتمع المحلي باعتبارها تدعم النظرة الايجابية لتلك المؤسسات التي تبادر بتعزيز العلاقة مع هذا المجتمع

و المؤسسة الاقتصادية التي ترى نفسها متحلية بالمسؤولية الاجتماعية عليها أن تجد طرق تسعى من خلالها إلى تلبية متطلبات المجتمع المحلي.

**6-7 المسؤولية اتجاه البيئة الطبيعية:** يقصد بها كل من التربة. الماء و الهواء و قد أصبح المجتمع معنيا بشكل كبير و بتزايد مستمر للآثار البيئية التي تتركها الممارسات المختلفة للمؤسسات الاقتصادية على صحة الإنسان و على النباتات و الحيوانات و المياه و التربة و الهواء.

**6-8 المسؤولية اتجاه جماعات الضغط:** تمثل جماعات الضغط فئات كثيرة و عديدة ازدادت بسبب التقدم التكنولوجي و السياسي و الثقافي و الاجتماعي في أي بلد من البلدان. و تطالب هذه الجماعات من المؤسسات الاقتصادية بالعديد من المطالب بعضها خاص بجماعة معينة و الأخر أكثر شمولية للجماعات الأخرى و من أهم المطالب التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك و التعاون الصادق مع الصحافة و وسائل الإعلام الأخرى.

**6-9 المسؤولية اتجاه الحكومة:** تمثل الحكومة فئة من المستفيدين و تعبر لها المؤسسات الاقتصادية أهمية كبيرة باعتبارها الممثل القانوني للدولة.

**6-10 المسؤولية اتجاه المنافسون:** تنتظر المؤسسات الاقتصادية المتنافسة من بعضها البعض عدالة المنافسة و وضوح آلياتها و الاتفاق على إجراءاتها و أن لا تكون منافسة و غير عادلة و شريفة.

**6-11 المسؤولية اتجاه الأقليات و ذوي الاحتياجات الخاصة:** لا يخلو مجتمع من المجتمعات من وجود أقليات عرقية أو دينية أو مذهبية أو أي نوع آخر من الأقليات. كذلك توجد شرائح ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانت شريحة النساء أو الشباب أو الأطفال أو كبار السن و تنتظر هذه الشرائح من المؤسسات ادوار مختلفة تجاهها تساهم في تلبية هذه الاحتياجات الخاصة 13.

#### 7- أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

سعى العديد من الكتاب و الباحثين إلى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهات نظر مختلفة، و وضعوا لها مسميات متباينة نذكر منها :

**7-1 المسؤولية الاقتصادية:** و تمثل مسؤوليات أساسية يجب أن تضطلع بها منظمات الأعمال. حيث إنتاج السلع و الخدمات ذات القيمة للمجتمع بكلف معقولة و نوعيات جيدة. و في إطار هذا المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد و الأرباح الكافية بتعويض مختلف مساهمات أصحاب رأس المال و العاملين و غيرهم.

**7-2 المسؤولية القانونية:** و هذه المسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين و أنظمة و تعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال و أن تحترمها و في حالة عكس ذلك فإنها تقع في إشكالية قانونية و في إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تغيير بسبب الجنس أو القومية و غيرها.

**7-3 المسؤولية الأخلاقية:** يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب الأخلاقية و السلوكية و المعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها و في حقيقة الأمر فان هذه الجوانب لم توظف بعد بقوانين ملزمة. لكن احترامها يقيد أمرا ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع و قبولها فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح و عادل و نزيه.

**7-4 المسؤولية الخيرية:** و هذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة تبادر فيها بشكل إنساني و تطوعي من قبيل برامج تدريب لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر لعموم المجتمع أو الفئات خاصة به ككبار السن أو الشبابو غيرها كما لا ترتبط هذه البرامج بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية وغيرها **14**.

## 8-

### مبادئ

**المسؤولية الاجتماعية:** تركز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على تسعة مبادئ رئيسية

نلخصها فيما يلي :

**8-1 الحماية و إعادة الإصلاح البيئي:** يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية و إعادة إصلاح البيئة و الترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات و العمليات و الخدمات و الأنشطة الأخرى و إدماج ذلك في العمليات اليومية.

**2-8 القيم والأخلاقيات:** تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير و إنفاذ المواصفات و الممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق و المصلحة.

**3-8 المسائلة و المحاسبة:** يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات و الأنشطة بطرق و فترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.

**4-8 تقوية و تعزيز السلطات:** و هي العمل على الموازنة في الأهداف الاستراتيجية و الإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين و العملاء و المستثمرين و المزودين و المجتمعات المتأثرة و غيرهم من أصحاب الشأن.

**5-8 الأداء المالي والناتج:** تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات و الأصول و استدامة هذه العائدات و أن تكو سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.

**6-8 مواصفات موقع العمل:** أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية و تطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية

والمهنية بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل و الأجور التنافسية و المنافع و بيئة عمل آمنة و صديقة و خالية من المضايقات.

### **7-8 العلاقات التعاونية:**

أن تتسم المؤسسة بالعدالة و الأمانة مع شركاء العمل و تعمل على ترقية و متابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

**8-8 المنتجات ذات الجودة والخدمات:** تحدد المؤسسة و تستجيب لاحتياجات و حقوق الزبائن و المستهلكين الآخرين و تعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات و قيمة للخدمات لما في ذلك الالتزام الشديد برضاء و سلامة الزبائن.

**9-8 الارتباط المجتمعي:** تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة و احتياجات هذا المجتمع. تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا

يتسم بالإيجابية و التعاون و المشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة و ممارسة الأعمال 15.

يجب على المؤسسة أن تتطرق و أن تعتمد على هذه المبادئ التسعة و مواصفتها لكي يتم تجسيد المسؤولية الاجتماعية.

### 9- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني الشركات لمزيد من الدور الاجتماعي و على العموم هناك اتفاق عام يكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة و مفيدة للمؤسسات في علاقتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات و الضغوط المفروضة عليها و من شان الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحديد عدة مزايا بالنسبة للمجتمع و الدولة و المؤسسة و أهمها ما يلي:

#### 9-1 بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع و خاصة لدى العملاء و العمال و خاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية 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 و الترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوب فعال مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي و الأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

#### 9-2 بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة و سيادة مبدأ تكافؤ الفرص و هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات و مختلف الفئات ذات المصالح.
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف و الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد و هذا يساهم بالاستقرار السياسي و الشعور بالعدالة الاجتماعية.

## 9-3 بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها و خدماتها الصحية و التعليمية و الثقافية و الاجتماعية.

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

ففي الحقيقة المسؤولية الاجتماعية أهميتها كبيرة فهي تتجاوز المجتمع و الدولة و المؤسسة فهي ذات أهمية على كل الأطراف المتعاملين معها فالزيد من الممارسة الاجتماعية للمؤسسة يزيد من أهمية المؤسسة و العكس صحيح.

- المساهمة في التطور التكنولوجي و القضاء على البطالة و غيرها من الآلات الحديثة التي تجد الدولة نفسها غير قادرة على تحمل أعباءها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار 16.

## 10- معايير قياس المسؤولية الاجتماعية :

هناك أربعة معايير أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية و هي :

**10-1 معيار الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** و يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم و تقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء و انتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية و تدريبهم و تحسين وضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.

**10-2 معيار الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:** و يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بما لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة و المتولدة من أنشطتها الصناعية, و هذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء و البيئة البحرية و المزروعات و الأعشاب الطبيعية و تلوث المياه و ما إلى ذلك.

**10-3 معيار الأداء الاجتماعي للمجتمع:** ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات و المساهمات للمؤسسات التعليمية و الثقافية و الرياضية و الخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم و التدريب الاجتماعي و مشاريع التوعية الاجتماعية.

**10-4 معيار الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** و تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج و تكاليف البحث و التطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة بعد البيع و تدريب و تطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين **17**.  
فهذه المعايير الأربعة المتمثلة في: الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة . حماية البيئة . الأداء الاجتماعي للمجتمع و تطوير الإنتاج تعتبر مقاييس أساسية تعتمد عليها في تصنيف و تقييم المؤسسات إلى أي مدى تمارس المسؤولية الاجتماعية.

### **11- مظاهر المسؤولية الاجتماعية:**

**11-1 المشاركة:** تعد المشاركة مفهوم ديمقراطيا يقوم على ضرورة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في تحقيق التنمية الاجتماعية و هي اعلي درجات مداخل المسؤولية الاجتماعية و تكون المشاركة مشاركة بالرأي و الجهد و العمل أو مشاركة مادية عن طريق المشروعات و التبرعات أو المشاركة في عملية التخطيط و التنفيذ و التنسيق و المتابعة أو التقويم بهدف الوصول إلى مستوى تنمية أفضل.

**11-2 التعاون:** هو أحد المظاهر الاجتماعية التي تهدف إلى التعاون في عمل أو مسؤولية مع جهة أخرى لتحقيق هدف مشترك قد يكون مباشر أو غير مباشر و التعاون إما أن يكون اختياري كتعاون الأفراد في مساعدة المحتاجين أو أثناء الكوارث الطبيعية أو إجباريا حيث تكون الصفة الإجبارية نتيجة العمل و الظروف المحيطة به وإما التعاون التعاقدي فيتمثل في التنظيمات الاجتماعية و الاقتصادية التي تتم على أسس تعاقدية مثل الجمعيات التعاقدية و الخيرية التي تحكمها دوافع التعاطف أو وجود أهداف مشتركة بين أفرادها.

**11-3 الاهتمام:** الاهتمام هو أساس العلاقات الاجتماعية و الدافع للتغيير للأفضل و العمل ايجابيا

و هو أساس المسؤولية الاجتماعية الأخرى كالمشاركة و التعاون 18 .

فالمسؤولية الاجتماعية كمفهوم مرتبط بتداخل ثلاثة عناصر المتمثلة في: المشاركة. التعاون و الاهتمام

و هذا التلاحم بين العناصر الثلاثة يمثل الأساس في ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

## 12- خاتمة :

أصبحت المسؤولية الاجتماعية ضرورة حتمية تتبناها المنظمات ذلك نظرا لأهميتها لكل الأطراف

المتعاملة معها من جهة. و كذلك ما تفرضه قوانين المنظمات الدولية لذلك في سبيل الحفاظ على

مصالح الأطراف المعنية من عمال و مساهمين و بيئة و مجتمع و دول... الخ.

إن المسؤولية الاجتماعية فكرة قديمة ظهرت نتيجة الصراعات بين العمال و أربابهم و النقابات العمالية

في الدفاع عن مصالحهم المهضومة . لكن مع تطور المجتمعات و التحديات التي أصبحت تواجهها لم

تعد تلك المسؤولية تقتصر على العمال فقط بل توسعت لتشمل كل عناصر البيئة من مجتمع و

منظمات دولية و بيئة طبيعية و مساهمين و زبائن... الخ. كما أصبحت تشمل كل أبعادها الأخلاقية،

القانونية، الاجتماعية، البيئية... الخ.

معتمدة في ذلك على مجموعة من المبادئ و الأسس التي تمكنها من النجاح في تطبيقها و نجاحها في

تحقيق أهدافها و غاياتها.

أن المسؤولية الاجتماعية تعود أهميتها للدولة والمؤسسة و المجتمع ككل. إذن يمكن اعتبارها ميزة

تنافسية و سبيل نجاح المؤسسات في ضمان بقائها و سر استمراريتها في ظل بيئة تنافسية شعارها "

كن أو لا تكون " . وفي ظل التغيرات السريعة و الهائلة التي تعرفها البيئة من كل الجوانب : السياسية.

الاقتصادية. القانونية. الاجتماعية... الخ.

فهي التزام و غاية في نفس الوقت فكل مؤسسة اقتصادية تراعي و تلتزم بتلك المبادئ القانونية و

الأخلاقية و الاجتماعية تنجح في بلوغ أهدافها و تضمن لنفسها البقاء و الاستمرارية.

## المراجع والهوامش :

- 1- Alain.l'entreprise responsable. édition organisation. Paris .France.2003.p45.
- 2-Mohammed M'hamdi. La responsabilité social de l'entreprise. Une étude empirique auprès des petites moyennes entreprises de la région de Fèsboulomane. Colloque international. Maroc.2009.p04.
- 3- Michel Capron . **L'économie éthique privée : LaResponsabilité DesEntreprises à L'épreuve De L'humanisation De La Mondialisation.** Programme Inter discipline Ethique de L'économie . N 07 .Université deParis 12 . Saint Denis .**paris. France.2007.p23.**
- 4- طاهر محسن المنصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري .**الإدارة والأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع ،الأردن . 2007 . ص 216 .
- 5- محمد الصيرفي ، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار وفاء، مصر. 2008. ص15.
- 6- Archie b carol.**corporate social responsibilityevolution of definitional contract business and society. Vol 38, N 3.1999.p270.**
- 7- طاهر محسن الغالي و صالح مهدي محسن العامري ،**المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الاعمال**، دار وائل للنشر ،الأردن.2008.ص 49 .
- 8- فؤاد حسين محمد الحمدي .**الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراة،الجامعة المستنصرية،بغداد. ص ص 35-36.
- 9- فريد فهمي زيارة، **مدخل معاصر** ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع .مصر.2009.ص268.
- 10- بورحلة علال ،**تحليل المنظمات**،مكتبة الرشاد للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر.2006.ص80.

11- طاهر محسن منصور الغالي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، الأردن. 2009. ب ص.

12- Samuel Mercie . *L'apport de la théorie des parties prenantes au*

*Management stratégique. une synthèse de la littérature, 10 éme conférence de l'association internationale de management stratégique AIMS, faculté des sciences de l'administration, Université Laval, Québec, Canada, 13-15 Juin. 2001. p10.*

13- طاهر محسن منصور الغالي. مرجع سابق. ص 85.

14- طاهر محسن منصور الغالي. نفس المرجع. ص ص 524-525.

15- عريوة محاد، دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء لمستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف. 2011. ص 55.

16- الطاهر خامرة ، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة حالة سوناطراك، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة. 2007. ص 82.

17- محمد فلاق وقدور بنفلة، المسؤولية الاجتماعية لشركة الاتصالات الجزائرية : جيزي موبليس نجمة، التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف. ص 10.

18- هبة نزار ، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال الخاص دراسة استطلاعية ، مركز البحوث و الدراسات الاقتصادية و المالية بجامعة القاهرة ، أوراق اقتصادية ، العدد 14 مارس. 2000. ص 20.