تحديد قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أ. د./ غول فرحات* & أ. / بسكري شهرزاد**

Abstract:

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) désigne l'application du développement durable sociales par les entreprises, et consiste à intégrer les préoccupations sociales et environnementales dans ses activités opérationnelles et ses stratégies futures. Ainsi, les Petites et Moyennes Entreprises (PME) doivent rendre compte de leurs pratiques en matière de responsabilité sociétale. En conséquence, l'article vise à mesurer la responsabilité sociétale des petites et moyennes entreprises.

Les mots clés: **R**esponsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), **M**esure de la responsabilité sociétale, **P**etites et Moyennes Entreprises (PME).

ملخص:

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هو تطبيق التنمية الاجتماعية المستدامة من خلال المؤسسات عن طريق دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية واستراتيجياتها المستقبلية. كذلك هو الامر بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كونها مسؤولة عن ممارساتها للمسؤولية الاجتماعية. وعليه، يهدف المقال لقياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، قياس المسؤولية الاجتماعية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

* أستاذ - جامعة الجزائر 3

** أستاذة باحثة - جامعة الجزائر 3

مخطط المقال:

مقدمة
1) مدخل للمسؤولية الإجتماعية
1-1) مفهوم المسؤولية الإجتماعية
1-2) المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
2) تحليل وقياس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
2-1) تحليل المسؤولية الاجتماعية
2-2) قياس المسؤولية الإجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
خاتمة

مقدمة:

يعرف عالم الأعمال تحولات كبيرة وفي مجالات مختلفة (البيئة الاقتصادية والاجتماعية، البيئة السياسية، البيئة القانونية، البيئة الطبيعية، البيئة التكنولوجية، المنافسة...)، ولقد فرضت هذه التحولات على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حتمية مسايرة هذه التحولات، نظرا لما أفرزته هذه التحولات من تغيرات على المستوى الكلي والجزئي، ولعل من بين أهم هذه التحولات نجد الجانب الاجتماعي والبيئي. كل هذا جعل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا تركز فقط على جانب تحسين أدائها الاقتصادي والمالي، بل أصبحت تعمل على تحسين أدائها الاجتماعي، أو بعبارة أخرى إمضاء عقد إلتزام مع المجتمع لخدمته من دون إلحاق الضرر بأفراد المجتمع ولا بالبيئة، من خلال مكونات المسؤولية الاجتماعية الأربع(المسؤولية القانونية، الأخلاقية، الخيّرة، الاقتصادية)، وهو ما يعني زيادة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في مختلف عناصرها وجوانبها، حيث أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تعاملاتها تراعي ما يصطلح على تسميته بأصحاب المصالح، التي يجب أن تحسن المؤسسة التعامل معهم، وتتكون من فئات مختلفة.

بناء على ما سبق، جاءت إشكالية البحث على النحو التالي: **ماهي المؤشرات التي يعتمد عليها في قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بناء على تحديد أصحاب المصالح وعناصر الأداء الاجتماعي؟**

1) مدخل للمسؤولية الإجتماعية:

شاع مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات"* في عصر العولمة، فأصبحت المؤسسات في كل دول العالم مطالبة بإدراج هذا المفهوم ضمن سياساتها قصد التوجه أكثر وزاد الاهتمام أكثر مع النقابات العمالية وجمعيات المجتمع المدني المطالبة بتحسين أوضاع العمال في المؤسسات. وبهذا، ظهرت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كتفاعل لعدة عوامل (زيادة ضغوط المجتمع، مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تطوير نمط الحياة، انتشار القيم الإنسانية والوعي، اهتمام الجامعات بهذا الموضوع وزيادة البحوث حوله...)[1].

1-1) مفهوم المسؤولية الإجتماعية:

في بداية الأمر كان ينظر للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها "عقد بين المؤسسة والمجتمع تلتزم بموجبه المؤسسة بإرضاء المجتمع وتحقيق ما يتفق مع الصالح العام"[2]، ولكن ما يصعب فهمه وتحقيقه هو تشخيص دقيق للمسؤولية الاجتماعية نظرا للفوارق الموجودة بين تصور المؤسسة وتصور المجتمع وتوقعاته من المؤسسة ومسؤولياتها الاجتماعية.
وفي نفس السياق، يرى Stephen. P. ROBBINS أن المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات المؤسسة الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع[3]، وهذا ما يعني بأنه لابد من وجود ثقة متبادلة بين المؤسسات والمجتمع. تبعا لذلك عرف DRUCKER Peter المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها "إلتزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وهذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم"[4]، بمعنى آخر لابد على المؤسسات أن تكون لديها أدوارا أكبر تجاه البيئة التي تنشط فيها.
في هذا الصدد وتبعا لأفكار DRUCKER Peter، تم طرح مفهومه للمسؤولية الاجتماعية باعتبارها "التزاما على المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها"[5].

يشير كل من Keith DAVIS & William FREDERICK إلى أن المسؤولية الاجتماعية تتمثل في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة، وطالبا أن تكون استجابة المؤسسة لتلك المسؤوليات طواعية

* المصطلح: Responsabilité sociale des entreprises (RSE).

وليس خوفا من النقد أو التهديد باستخدام القانون، وينصحان المؤسسات بالاستجابة لمتطلبات البيئة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاهها وإلا فإن المجتمع على المدى البعيد سيسلب مكانتها وقوتها لما أسمياه بالقانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية[6].

هناك تعاريف عديدة لبعض الهيئات والمنظمات الدولية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، منها[7]:

- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستديمة من خلال العمل مع المجتمع المحلي ككل لهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد (تعريف البنك الدولي)؛
- الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة والمجتمع ككل (تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة)؛
- المسؤولية الاجتماعية هو مفهوم تقوم المؤسسات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي (تعريف الاتحاد الأوروبي)؛
- وتشكل المسؤولية الاجتماعية إجراءات تدمج بموجبها المؤسسات لانشغالاتها الاجتماعية في سياساتها وعملياتها المتصلة بأعمالها التجارية، ويشمل ذلك الانشغالات البيئية والاقتصادية والاجتماعية، حيث يشكل الامتثال للقانون الحد الأدنى من الالتزام بالمعايير التي يتعين على المؤسسات مراعاتها (تعريف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية).

يمكن أن نخلص إلى أن المسؤولية الاجتماعية مفهوما معقدا وما لبث يتطور مع تطور المجتمعات والمؤسسات، وهو ما جعل من تحديد تعريف موحد له أمر صعب، ولا يعتمد على معايير موحدة عالميا لقياسه، بمعنى أن أبعاده ليست محددة بدقة، لهذا وردت بعض المفاهيم على أن المسؤولية الاجتماعية تمثل نشاطا مرتبطا ببعدين أساسيين، أحدهما داخلي (المسؤولية الداخلية)، والتي تتمثل في إسهام المؤسسة في تطوير العاملين وتحسين حياتهم، والبعد الثاني خارجي (المسؤولية الخارجية)، والتي تنعكس في مبادرات المؤسسة في التدخل لمعالجة الإشكالات والمشاكل التي يعاني منها المجتمع في إطار أخلاقي[8].

يمكن الانطلاق من أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي بمثابة علاقة مهمة بين المؤسسات والمجتمعات التي تنشط فيها، وخاصة إذا كانت مبادرات طوعية ليست ملزمة بقوانين، حيث أن التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية مفيد للأطراف الثلاثة (المؤسسة، المجتمع والدولة).

وعليه، نلخص أن أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تكون في[9]:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب وغيرهم...
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.
- تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات وهو ما يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- وكون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل فإن هذه الجوانب تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

1-2) المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

يمكن الانطلاق من أن المسؤولية الاجتماعية هي أكثر تطورا في المؤسسات الكبيرة، بفعل الضغوطات الكبيرة لأصحاب المصالح وسمعة المؤسسة، وهو ما لا نجده بصفة كبيرة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث لا تهتم بصفة كبيرة بنشاطات المسؤولية الاجتماعية، إلا بعض المؤسسات التي يمتلك مسؤوليها ومسيريها قيم شخصية تدفعهم للعمل بذلك لتسير عدد من الأهداف قد تكون أحيانا متناقضة[10]، وفي هذا الصدد ومن بين العوامل التي تدفع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تجاه ممارسة المسؤولية الاجتماعية[11]:

- القيم والمعتقدات الشخصية للإدارة العليا والمسيرين،
- تأثر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بضغوطات المؤسسات الكبيرة التي تتعامل معها أو المنافسة لها.

أوضحت بعض الدراسات بأن 49% من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تلتزم ببرامج المسؤولية الاجتماعية هي ذات طابع خيري، بحيث يكون هدف القيادة هو تحسين العلاقة مع المجتمع المحلي والسلطات المحلية، وتكون هذه البرامج في شكل هبات غير مرتبطة باستراتيجية المؤسسة، تتعلق بدعم الفعاليات الرياضية والنشاطات الصحية والثقافية، وعليه يمكن القول بأن المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتميز بالخصائص التي يوضحها الجدول التالي:

الجدول (1): خصائص المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

□ن؟	- مسؤولة على عدد قليل من أصحاب المصالح؛ - المسؤولية تكون تجاه المجتمع المحلي؛ - وغالبا لا يوجد مساهمين.
لماذا؟	- حماية المستهلك/الزبون؛ - مصدر الضغوطات هم الزبائن المستفيدين من المؤسسة كمصدر للتوريد (المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حلقة من سلسلة القيمة لبعض زبائنها)؛ - ضغوطات المقرضين تتأثر بدرجة أقل بالاستثمار المسؤول اجتماعيا؛ - وغياب حالة قطاع الأعمال.
كيف؟	- ترتكز على قيم المسير/المالك؛ - استراتيجية غير رسمية للمسؤولية الاجتماعية؛ - التركيز على الحدس؛ - لا يوجد موظف خاص ببرامج المسؤولية الاجتماعية؛ - وتجنب المخاطر.
□اذا؟	- رعاية الفعاليات الثقافية المحلية؛ - ونشاطات غير معروفة باسم المسؤولية الاجتماعية.

المصدر: GENDRE-AEGERTER Delphine, «La perception du dirigeant de PME de sa responsabilité sociale: Une approche par la cartographie cognitive», thèse doctorat, faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg (Suisse), 2008, pp .217-218 .

2) تحليل وقياس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

إن تحليل وقياس المسؤولية الاجتماعية من في المؤسسات بشكل عام هي المواضيع التي تطرق لها رجال الأعمال والأكاديميين بين مسؤولية رجل الأعمال في تعظيم الربح مسؤوليته الاجتماعية هي أهم من مجرد تعظيم الربح[12]. وإنه لمن الصعب قياس الأنشطة الاجتماعية للمؤسسة أو ما يسمى بالأداء الإجتماعي من دون معرفة أصحاب المصالح وعناصر المسؤولية الاجتماعية.

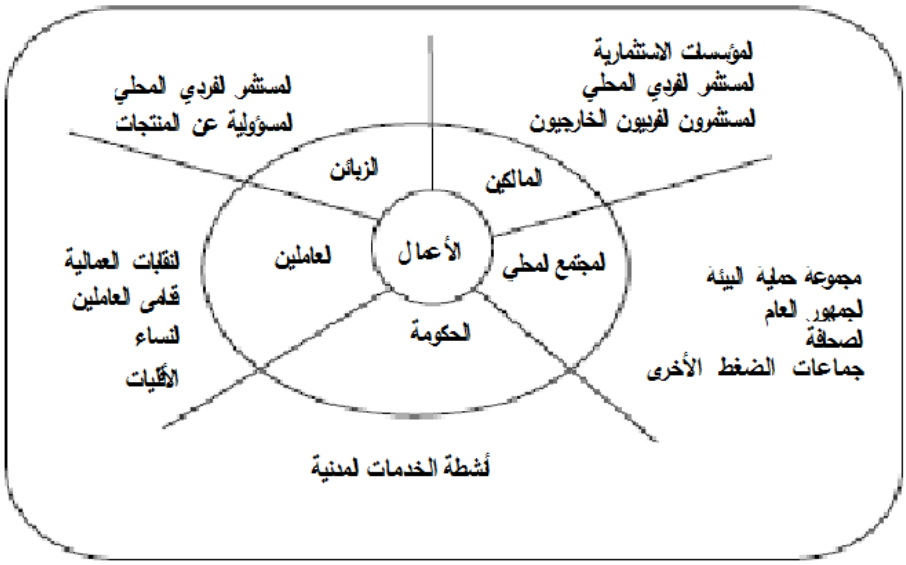
2-1) تحليل المسؤولية الاجتماعية:

المسؤولية الاجتماعية هي إحدى القنوات التي تدعم المصلحة العامة لتمتين روابط العلاقات الإنسانية، فكل إنسان مسؤول إجتماعياً، والمسؤولية الإجتماعية جزء من المسؤولية بصفة عامّة، فالفرد مسؤول عن نفسه وعن الجماعة، والجماعة مسؤولة عن نفسها وأهدافها وعن أعضائها كأفراد في جميع الأمور والأحوال[13].

- المؤسسة وأصحاب المصالح:

من أجل إمكانية قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لابد من معرفة توجهات أصحاب المصالح ومن هم، حتى تتمكن المؤسسة من القيام بأنشطة تناسب كل فئة من أصحاب المصالح، وتتمثل فئات أصحاب المصالح في أهم العناصر الموضحة (المالكين، الزبائن، العاملين، الحكومة، والمجتمع المدني) من خلال الشكل البياني التالي:

الشكل (1): المؤسسة وفئات أصحاب المصالح



المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي & صالح مهدي محسن العامري، «المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال»، دار وائل للنشر والتوزيع (الطبعة الـ 3)، 2010، ص 79.

– عناصر المسؤولية الاجتماعية وإدارتها:

تختلف أولويات المؤسسة تجاه تعاملها مع أصحاب المصالح، وذلك بحسب تأثيرها على نشاطات المؤسسة وأهدافها، وبحسب البيئة التي تنشط فيها المؤسسة، لعل من الأبحاث الرائدة في هذا المجال ترجع إلى CARROLL Archie B. عندما أوضح بأن المسؤولية الاجتماعية تشتمل أربعة جوانب رئيسية وهي: المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الخيّرة، المسؤولية الأخلاقية[14].

انطلاقا من مفهوم CARROLL Archie B. للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربع (اقتصادي، قانوني، أخلاقي وخيّر)، طوّر مصفوفة يبين فيها كيف يمكن للمسؤولية الاجتماعية أن تؤثر على مختلف أصحاب المصالح، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

الجدول (2): أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	- منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين؛ - احترام قواعد المنافسة؛ - وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين.
	التكنولوجيا	- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن أن يوفرها.
القانوني	قوانين حماية المستهلك	- عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها؛ - حماية الأطفال صحيا وثقافيا؛ - وحماية المستهلك من المواد المزوّرة والمزيفة.
	حماية البيئة	- منع تلوث المياه والهواء والتربة؛ - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها؛ - منع الاستخدام التعسفي للموارد؛ - وصيانة الموارد وتنميتها.
	السلامة والعدالة	- منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين؛ - ظروف العمل ومنع عمل الأحداث وصغار السن؛ - إصابات العمل؛ - التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي؛ - عمل المرأة وظروفها الخاصة؛ - المهاجرين وتشغيل غير القانونيين؛ - وعمل المعوقين.
الأخلاقي	المعايير الأخلاقية	- مراعاة الجوانب الأخلاقية في الإستهلاك؛ - مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف؛ - ومراعاة حقوق الإنسان.
	الأعراف والقيم	- احترام العادات والتقاليد؛ - ومكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية.
الخيّر	نوعية الحياة	- نوع التغذية؛ - الملابس؛ - الخدمات؛ - النقل العام؛ - والذوق العام.

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي & صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 82.

في نفس السياق، قدم CARROLL Archie B. هرم للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يريد من خلالها أن يبين بأن هناك علاقة وترابط بين مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية الأربع من جهة، ومن جهة أخرى استناد هذه الأبعاد على بعضها البعض، من أجل تحقيق المنفعة الكاملة للمجتمع ومتطلباته، ونجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها المتعلقة بالربحية وغيرها، والشكل (2) يبيّن هرمية المسؤولية الاجتماعية.

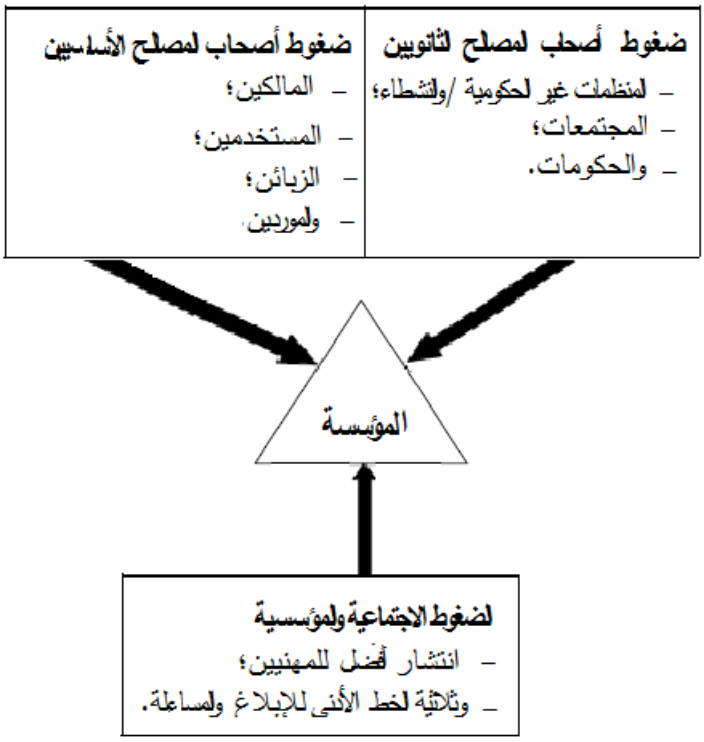
الشكل (2): هرم CARROLL للمسؤولية الاجتماعية

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي & صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 82.

يمكن أن نصل إلى نتيجة وهي أن المسؤولية الاجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع هذه الأنواع الأربعة، أو بعبارة أخرى: المسؤولية الاجتماعية الشاملة =
المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الخيرة

إن مفهوم إدارة المسؤولية الاجتماعية يعني: "منهج نظامي تعتمده المؤسسة لإدارة حزمة متكاملة من المسؤوليات تجاه المالكين، أصحاب المصالح، الضغوط الاجتماعية والمؤسسة، لتحقيق أعلى مستويات النزاهة والشفافية والإفصاح والإلتزام الأخلاقي تجاه هذه الأطراف"[15]، ويمكن القول بأن هناك أطراف أساسية في إدارة المسؤولية الشاملة، يوضحها الشكل (3).

الشكل (3): أطراف إدارة المسؤولية الاجتماعية



المصدر: أحمد علي صالح، «إدارة الأعمال الدولية»، دار وائل للنشر والتوزيع (الطبعة ال 3)، عمان، 2012، ص 282.

للتوضيح:
تتمثل ضغوط أصحاب المصالح الثانويين في:
- ضغوط المنظمات غير الحكومية / والنشطاء: أفضل المطالب لحقوق الإنسان والعمل، والأداء البيئي؛
- ضغوط المجتمعات: اختيار الجار؛
- وضغوط الحكومات: مطالب الشفافية، الحركات المناهضة للفساد، الامتثال للقوانين والأنظمة، والتنمية الاقتصادية.

بينما تتمثل ضغوط أصحاب المصالح الأساسيين في:
- ضغوط المالكين: مطالب تحقيق الكفاءة/ الربحية، الاستمرارية (الاستدامة)، ونمو الاستثمار الاجتماعي؛
- ضغوط المستخدمين: الأجور والمزايا، الصحة والسلامة، حقوق العمل ومعايير العمل العالمية، والعدالة والأخلاقية في المعاملة؛
- ضغوط الزبائن: مطلب المنتجات الخضراء والأخلاقية، والابتعاد عن التلاعب وحركات الأسعار البخسة؛
- وضغوط الموردين: التجارة الحرة والوفاء بالالتزامات، واستمرارية الأعمال.

وأخيرا، تتمثل الضغوط الاجتماعية والمؤسسية في:
- انتشار أفضل للمهنيين: الاهتمام بالحوافز لتعزيز سمعة المؤسسات، المبادئ والمعايير العالمية الطارئة، وتغيير التوقعات العامة للمؤسسات؛
- وثلاثية الخط الأدنى للإبلاغ والمساءلة: المطالب المتزايدة للمساءلة، المطالب المتزايدة للشفافية، والتركيز على النواحي المالية، الاجتماعية والبيئية.

تجدر الإشارة إلى أن هناك ثلاث عمليات لإدارة المسؤولية الشاملة، وتتمثل في[16]:
- الإلهام(الرؤية): يتحقق ذلك باعتبار المسؤولية الشاملة في صلب رؤية المؤسسة، بمعنى أن منهج المسؤولية الاجتماعية هو ممارسة واضحة في رؤية المؤسسة من خلال الالتزام الجاد بها داخل المؤسسة من جهة وتجسيد هذا الالتزام تجاه أصحاب المصالح الآخرين من جهة أخرى، ويزداد هذه الممارسة والالتزام وضوحا كلما كان دعم الإدارة العليا كبيرا لها والعكس صحيح؛
- التكامل: تتمثل في ربط منهج إدارة المسؤولية الشاملة مع منظومة القياس من أجل ترجمة الرؤية إلى واقع ملموس؛
- والتحسين المستمر والإبداع: يتحقق ذلك من خلال التغذية العكسية الفاعلة، ويسهم منهج إدارة المسؤولية الشاملة في توفير هذه التغذية بالكم والنوع والتوقيت الملائم.

وفي نفس السياق، لابد من الإشارة إلى أن العمليات الثلاثة السالفة الذكر تترابط فيما بينها وتحقق التواصل من خلال منظومة القياس التي توفر مجموعة من المعايير والمؤشرات للقياس المالي والاجتماعي والبيئي أو ما يطلق عليه بثلاثية الخط الأدنى للإبلاغ والمساءلة، وتشمل: المطالب المتزايدة للمساءلة، المطالب المتزايدة للشفافية، والتركيز على النواحي المالية والاجتماعية والبيئية.

2-2) قياس المسؤولية الإجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

هناك صعوبة كبيرة من أجل إمكانية قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهو جزء من الإدارة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية، لأنه من خلال القياس يمكن التأكد من مدى التزام المؤسسة بمخططاتها وبرامجها الاجتماعية وهل حقق هذا الالتزام الفعالية المنتظرة وكان له الأثر الإيجابي على أصحاب المصلحة أم لا، حتى يتم تصحيح الأخطاء، وتختلف مؤشرات القياس من مؤسسة لأخرى بحسب طبيعتها وبيئتها وقدراتها، ويمكن التطرق إلى المؤشرات التالية لقياس الأداء الإجتماعي سواء كان داخليا أو خارجيا[17].

-عناصر المصالح في قياس المسؤولية الإجتماعية:

نذكر منها[18]:

- **المالكون:** يمثلون فئة مهمة جدا من أصحاب المصالح، وذلك لتحملهم مخاطر الاستثمار بالأموال وغيرها، من أجل: تحقيق أكبر ربح ممكن، تعظيم قيمة السهم، حماية أصول المؤسسة وموجوداتها... الخ؛
- **العاملون:** المقصود هنا كل عمال المؤسسة (إداريين وتنفيذيين وغيرهم)، حيث من مؤشرات الأداء الإجتماعي: أجور ومرتبات مجزية، رعاية صحية جيدة، تدريب وتطوير مستمر، إجازات مدفوعة... الخ؛
- **الزبائن المستلهلكون:** يمكن اعتبارهم سبب تواجد واستمرار المؤسسة وأساس كل سوق، ومن أهم مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي: منتجات بنوعية جيدة وبأسعار مناسبة، إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج والتخلص منه بعد الاستعمال، متاحية وميسورية للحصول على المنتجات... الخ؛
- **البيئة:** يقصد بها البيئة الطبيعية، انطلاقا من مصطلح تخضير الأعمال، يمكن قياس الأداء الاجتماعي من خلال: السياسة البيئية، وجود مدونة الأخلاقيات البيئية، الوقاية من التلوث وتقليل العادم وأنشطة إعادة التدوير... الخ؛

- **المجتمع المدني:** يمكن أن نذكر بعض المؤشرات الدالة على أدائها الاجتماعي في هذا المجال في: الصدق في التعامل وتزويد المجتمع المحلي والفني والثقافي، احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع... الخ؛
- **الحكومة:** يمكن قياس الأداء الاجتماعي بالنسبة لعلاقة المؤسسة مع الحكومة بناء على: احترام تكافؤ الفرص في التوظيف، تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم، المساعدة في التأهيل والتدريب المجتمعي لبعض الفئات، تسديد أقساط الضمان الاجتماعي بانتظام وفي الموعد المحدد... الخ؛
- **المجهزون:** تتمثل العلاقة بين المجهزون والمؤسسات في عدة عناصر: الاستمرار بالتجهيز والإمداد، أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، تطوير استخدام المواد المجهزة،– تسديد الالتزامات والصدق في التعامل... الخ؛
- **المنافسون:** في ظل اشتداد المنافسة، يمكن النظر إلى مؤشرات الأداء الاجتماعي وفق: منافسة عادلة ونزيهة (التفوق للأفضل)، عدم الإضرار بمصالح المنافسين الاخرين... الخ؛
- **الأقليات:** تقاس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، سواء كانت أقليات دينية أو وطنية أو عرقية، من خلال: عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الأقليات في أماكن العمل، تكافؤ الفرص والعدالة في الفرص والأجور والإجازات وكل الامتيازات الأخرى...الخ؛
- **المعوقون:** تقاس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال توفير فرص عمل ومساعدتهم على أن يكون لهم دور في المجتمع، – توفير التدريب والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل...الخ؛
- **وتجاه جماعات الضغط:** تقاس مسؤولية المؤسسة الاجتماعية تجاه هذه الفئة من خلال: التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها، التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الإعلام الأخرى، إحترام أصحاب المهن...الخ.

– مؤشرات نسب اجتماعية لقياس المسؤولية الإجتماعية:

فضلا عن المعايير المذكورة سابقا، وضع بعض المفكرين معايير أخرى لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية، توضح مدى تحمل المؤسسة لمسؤولياتها الاجتماعية سواء داخليا أو خارجيا من خلال مؤشرات ونسب اجتماعية، ومنها[19]:

- معيار قياس الدخل النقدي للعاملين بالمؤسسة: يتضمن المرتبات والأجور والمكافآت الحوافز النقدية التي يحصل عليها العاملون بالمؤسسة خلال فترة زمنية معينة؛
- معيار قياس مساهمة المؤسسة في حل بعض المشاكل الاجتماعية للعاملين: تتمثل في تحمل أعباء توفير السكن، وسائل النقل والتأمينات الاجتماعية والرعاية الصحية؛

- ومؤشر قياس مساهمة المؤسسة في رفع مستوى مهارة وكفاءة العاملين فيها: يوضح هذا المؤشر ما تقوم به المؤسسة من إنفاق على التعليم، التدريب وتثقيف العاملين.

– مؤشرات دولية لتقييم المسؤولية الاجتماعية:

بالإضافة لما سبق ذكره، هناك معايير ومواصفات ومؤشرات دولية لتقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والتي من بينها[20]:

- مبادئ وقواعد الممارسات ومبادرات المنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومية: تساعد المؤسسات على تقييم أدائها فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، ومن بينها:
- مبادئ الميثاق العالمي.
- قواعد مبادرة التجارة الأخلاقية.
- مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.
- مبادئ منظمة الصحة العالمية.
- وتوجيهات منظمة العفو الدولية في مسائل حقوق الإنسان في المؤسسات.

– معايير أساسية لتقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة:

هناك العديد من المنظمات التي تقوم بتفحص المؤسسات ومساعدتها على تقييم مدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية، كما تمنح الشهادات التي تزيد من ثقة المتعاملين معها، ومن أمثلة الشهادات والمعايير المعمول بها نجد[21]:

- **الإيزو 14004**: تعني نظم الإدارة البيئية؛
- **الإيزو 26000**: تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، تعطي الإرشادات والمبادئ التوصيات الدولية المتعلقة بإضفاء المزيد من المسؤولية الاجتماعية على المؤسسات؛
- **نظام المساءلة الاجتماعية SA8000**: هي معايير للمسؤولية الاجتماعية تتضمن عدة مجالات (حقوق الانسان، حقوق العاملين وحماية البيئة)؛
- **المعيار AA1000**: يتعلق بقياس ومتابعة السلوك الأخلاقي في المجالات التجارية، ويعتبر أدلة للمحاسبة الاجتماعية والأخلاقية ومراجعة الحسابات والإبلاغ؛
- **ومعيار SD21000**: دليل يسمح للمؤسسات بمراعاة جوانب التنمية المستدامة في أنظمتها الإدارية.

خاتمة:

من خلال العناصر المختلفة التي عولجت من خلال هذا المقال، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تعتبر المسؤولية الاجتماعية بمثابة عقد التزام بين المؤسسة والمجتمع من خلال مجموعة من الأنشطة الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح، مع مراعاة تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية؛
- تكتسي المسؤولية الاجتماعية أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسة والمجتمع في آن واحد، حيث يزداد التكافل الاجتماعي والاستقرار، بفعل العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص، أو بعبارة أخرى فالمؤسسة تندمج في المجتمع الذي تنشط فيه، وهو ما يحدث ترابطا اجتماعيا ومنه تحقيق الازدهار؛
- هناك عدة مبادئ تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، ولعل أبرزها انتشار القيم وأخلاقيات الأعمال، مع ربط الفرد بالمجتمع؛
- تعرف المسؤولية الاجتماعية انتشارا أكبر لدى المؤسسات الكبيرة مقارنة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، نظرا للضغوط الكبيرة التي تتعرض لها من قبل أصحاب المصالح، عكس المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تقل الضغوط عليها، بل تعتمد في ممارستها للمسؤولية الاجتماعية على نزعة القيم الشخصية للمسؤول وبعض ضغوطات المؤسسات الكبيرة؛
- هناك عدة فئات تكوّن أصحاب المصالح، تجبر المؤسسة على حسن التعامل معهم والقيام بالأنشطة التي ترضيهم وتناسبهم، وهم على سبيل المثال: المالكون، الزبائن، العمال، الحكومة، الموردين...).
- تتكون المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من أربع عناصر أساسية (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الخيّرة والمسؤولية الأخلاقية)، وما على المؤسسة إلا أن تحسن إدارتها وتحقيق التكامل فيما بينها للوصول إلى ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية الشاملة؛
- وهناك مؤشرات اجتهد العديد من المفكرين على وضعها من أجل قياس مدى التزام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية عبر مختلف فئات أصحاب المصالح، كما نجد العديد من المعايير الدولية والأنظمة التي وضعتها بعض المنظمات والهيئات الدولية والعالمية، مثل الإيزو وغيرها.

الهوامش والمراجع:

1 RODIE Ivanan, «Responsabilité sociale des entreprises – le développement d'un cadre européen», Mémoire présenté pour l'obtention du Diplôme d'études approfondies en études européennes, Institut Europeen de l'Université de Genève, avril 2007, p. 9.

2 طاهر محسن منصور الغالبي & صالح مهدي محسن العامري، «المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال»، دار وائل للنشر والتوزيع (الطبعة الـ 3)، عمان، ص 48.

3 ضيافي نوال، «المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية»، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، خصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2010، ص 21.

4 محمد الصيرفي، «المسؤولية الاجتماعية للإدارة»، دار الوفاء لدنيا الطبع والنشر، الاسكندرية، 2007، ص ص 22-23.

5 طاهر محسن منصور الغالبي & صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 49.

6 محمد الصيرفي، «المسؤولية الاجتماعية للإدارة»، دار الوفاء لدنيا الطبع والنشر، الاسكندرية، 2007، ص 23.

7 ارجع إلى:

- جاوي أمد، «إشكالية تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وعلاقتها بالتنمية المستدامة»، رسالة ماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2011، ص 71.
- ضيافي نوال، مرجع سبق ذكره، ص ص 20-21؛
- مولاي لخضر عبد الرزاق & بوزيد سايح، «دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات»، الملتقى الدولي حول «الاقتصاد الإسلامي، الواقع..ورهانات المستقبل»، المركز الجامعي بغرداية، يومي 23 و24 فيفري 2011.

8 TEULON Frédéric, «Philosophie morale et économie», Working Paper, In IPAG Business School, , n° 307, 2014,
https://www.ipag.fr/wp-content/uploads/recherche/WP/IPAG_WP_2014_307.pdf

9 طاهر محسن منصور الغالبي & صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 53.

10 CHARRON Jean-Luc, SEPARI Sabine & Bertrand Françoise, «DCG 7, Management: L'essentiel en fiches», Dunod (4e édition), Paris, 2016, p. 5.

11 GENDRE-AEGERTER Delphine, «La perception du dirigeant de PME de sa responsabilité sociale: Une approche par la cartographie cognitive», thèse doctorat, faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg (Suisse), 2008, pp. 189-190.

12 مقال، «المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات»، 2008/08/07،
http://www.startimes.com/?t=11299324

13 ناديا منى فخري، «المسؤولية الاجتماعية: عناصرها ومظاهرها وكيفية تنميتها»، مجلة الجيش (اللبنانية)، العدد 249، مارس 2006،
http://www.lebarmy.gov.lb/ar/news/?10399#.VFcxf2TLTIU

14 طاهر محسن منصور الغالبي & صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 50.
15 أحمد علي صالح، «إدارة الأعمال الدولية»، دار وائل للنشر والتوزيع (الطبعة الـ 3)، عمان، 2012، ص281.
16 أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 284.
17 طاهر محسن منصور الغالبي & صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 85-106 (بتصرف).
18 ارجع إلى:

- ضيافي نوال، مرجع سبق ذكره، ص ص 62-63؛
- LAFLAMME Camille, La responsabilité sociale des entreprises, 28/11/2015, *http://cgcl-amap.blogspot.com/2015/11/la-responsabilite-sociale-des.html*
- MULLENBACH Astrid, La reponsabilité sociétale des entreprises, In Les cahiers du CERGOR (Centre d'étude et de recherche en gestion des organisations et ressources humaines), Université Paris 1, n° 02/0, mars 2002, pp 01-18.

19 حجاوي أحمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 80-81.
20 مقدم وهيبة، «تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية»، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014، ص ص 180-183.
21 أنظـر:

- مقال، «إرشادات معيار الآيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية»، على الخط (الموقع العربي للمعهد البريطاني للمعايير)، *https://www.bsigroup.com/ar-AE/-ISO-26000/--*
- مقال، «نظام المساءلة الاجتماعية SA8000 »، 2015/12/12، *http://www.iso-tec.com*